

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**АДМИНИСТРАЦИИ РАКИТЯНСКОГО РАЙОНА**

**БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ракитное

«\_11\_»\_\_\_\_06\_\_\_\_\_2013г. №\_82\_\_

Об утверждении административных

регламентов предоставления

муниципальных услуг

# В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Белгородской области от 30 мая 2011 г. N 205-пп «О порядке разработки и утверждения административных регламентов» и в целях приведения нормативных правовых актов района в соответствие с действующим законодательством администрация Ракитянского района п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить административные регламенты предоставления Управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района муниципальных услуг:

1.1. «Предоставление музейных услуг на территории муниципального района Ракитянский район» (приложение №1);

1.2. «Поддержка традиционного художественного творчества на территории муниципального района «Ракитянский район» (приложение №2);

1.3. «Предоставление информации об объектах культурного населения регионального или местного значения, находящихся на территории муниципального района «Ракитянский район» и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» на территории муниципального района Ракитянский район» (приложение №3);

1.4. «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» на территории муниципального района Ракитянский район» (приложение № 4);

1.5. «Предоставление доступа к справочно–поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории муниципального района Ракитянский район» (приложение № 5);

1.6. «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких изданий, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» на территории муниципального района Ракитянский район» (приложение № 6);

2. Признать утратившим силу постановление администрации Ракитянского района от 07.02.2011г. №9 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановление администрации Ракитянского района от 15.04.2011г. № 43 года «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

3. Управлению культуры и кинофикации администрации Ракитянского района (Е.А. Чефонова) в практической деятельности руководствоваться настоящими административными регламентами.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по социально-культурному развитию и социальной защите населения Ю.Д. Костинова.

**Глава администрации**

**Ракитянского района В. Перцев**

**Приложение № 1**

**Утвержден**

**постановлением администрации Ракитянского района**

**от « » 2013 года №\_\_\_\_**

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг на территории муниципального района «Ракитянский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» на территории муниципального района «Ракитянский район» устанавливает порядок, сроки и последовательность действий при организации публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера, проводимым Муниципальным учреждением культуры «Ракитянский краеведческий музей».

1.2. Потребителями муниципальной услуги являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

1.3. Информирование по процедурам предоставления муниципальной услуги производится:

а) на информационных стендах музея по адресу: Белгородская область. Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская 1;

б) по электронной почте: rkmrakit@rambler.ru;

в) по телефону: 8(47245) 55 6 47;

г) посредством личного обращения заявителей (их представителей).

На информационных стендах музея размещается следующая информация:

- место нахождения МУК «Ракитянский краеведческий музей»: Белгородская область. Ракитянский район, п. Ракитное, ул. пролетарская 1;

- режим работы музея: с 8:00 до 17:00. Перерыв с 12:00 до 13:00;

- номера телефонов для справок, факсов, адреса электронной почты, адрес официального сайта управления культуры, сайта администрации муниципального района (городского округа);

- описание процедур исполнения муниципальной функции;

- перечень причин для отказа в предоставлении услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в рамках оказания муниципальной услуги;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения, подпись директора музея.

При информировании по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя (его представителя) в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

Информирование по телефону осуществляется должностным лицом музея по телефону, в соответствии с графиком работы. При информировании по телефону должностное лицо подробно и в вежливой форме информирует заявителей (их представителей) по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами музея на рабочем месте в соответствии с графиком работы.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты:

- место нахождения МУК «Ракитянский краеведческий музей»: Белгородская обл. п. Ракитное, ул. Пролетарская 1;

-почтовый адрес для направления документов и обращений: 309310 Белгородская обл. п. Ракитное, ул. Пролетарская 1;

- электронный адрес для направления документов и обращений: [rkmrakit@rambler.ru](mailto:rkmrakit@rambler.ru);

- адрес официального сайта музея: [www.kultrakita.ru](http://www.kultrakita.ru);

- адрес официального сайта органа местного самоуправления: www.rakitnoeadm.ru;

- телефон для справок 8(47245) 55 6 47;

- сведения о графике работы МУК «Ракитянский краеведческий музей»;

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

перерыв: с 12:00 до 13:00,

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

**2 Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Полное наименование муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» на территории муниципального района «Ракитянский район».

2.2. Муниципальную услугу «Предоставление музейных услуг» на территории муниципального района «Ракитянский район» предоставляет Муниципальное учреждение культуры «Ракитянский краеведческий музей».

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является проведение массового досугового и просветительского мероприятия культурной направленности, или отказ в предоставлении услуги.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется МУК «Ракитянский краеведческий музей» постоянно в течение года, мероприятия проводятся согласно перспективному годовому плану и ежемесячным планам подведомственных подразделений. Продолжительность осмотра экспозиций музея – до 1 часа, выездная экскурсия - до 4 часов.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1;

- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

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

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

-Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 17 июля 1985 года № 290;

-Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 15 декабря 1987 года № 513;

-постановлением правительства Белгородской области от 9 июня 2006 года №135-пп «Об утверждении стандартов качества бюджетных услуг»;

-постановлением правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года №138а-пп «Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг»;

- уставом МУК «Ракитянский краеведческий музей»;

- настоящим административным регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В целях получения муниципальной услуги заявителем представляются следующие документы:

- билет в музей, установленного образца, приобретенный в кассе музея, либо экскурсионная путевка, подтверждающая факт оплаты посещения музея;

- лицо, обладающее правом на льготный режим пользования услугой, представляет документ, подтверждающий его статус (удостоверение, военный билет и т.д.);

- юридические лица для предоставления муниципальной услуги подают заявку (Приложение № 1) на имя директора Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей».

Заявка должна быть оформлена на фирменном бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована (за отсутствием фирменного бланка заявка заверяется печатью или штампом учреждения);

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

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

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**:**

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом,

- нарушение Правил пользования музеем;

- причинение ущерба музею;

-нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;

- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по вышеуказанным основаниям может быть обжалован в управление культуры и кинофикации администрации Ракитянского района и/или в суде.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Оплата муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Решением муниципального совета муниципального района Ракитянский район» Белгородской области от 29 июня 2011 года № 10 «О тарифах на платные услуги, предоставляемые учреждениями культуры Ракитянского района на 2011 год».

2.9.2. Входная плата за предоставление музейных услуг составляет:

- обзорные экскурсии по музею - 10 рублей;

- показ кинофильмов краеведческой тематики – 10 рублей;

- посещение музейных выставок – 10 рублей.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не более 15 минут.

2.11. Максимальный срок регистрации запроса о предоставлении услуги не более 15 минут.

2.12. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Требования к местам приема заявителей:

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

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

2.12.2. Требования к местам для ожидания:

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

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

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

2.12.3. Требования к местам для информирования заявителей:

оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

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

2.13. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких либо документов (если нет права на льготу).

Показателем качества муниципальной услуги является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заявителей муниципальной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещениях музея;

- должностными лицами музея при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами музея на письменные обращения получателей муниципальной услуги, в том числе по электронной почте;

- посредством размещения на официальном сайте музея в сети интернет;

- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- посредством размещения в средствах массовой информации.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.14. Иные требования, в том числе, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде:

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур:

- подача заявки на получение муниципальной услуги;

- приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги;

- предоставление муниципальной услуги.

3.2. Блок схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных» услуг на территории муниципального района «Ракитянский район» приведена в Приложении №2 к настоящему регламенту.

3.3. Подача заявки на получение муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является подача заявки заявителем на получение муниципальной услуги.

Заявку заявителя принимает ответственный специалист музея – сотрудник научно-фондового отдела, кассир.

Заявка может быть подана:

- придя непосредственно в музей в устной или письменной форме;

- по телефону;

- по электронной почте.

Заявка должна содержать тему, точную дату и время, форму, количество заявителей (Приложение № 1).

При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, справочную информацию о содержании муниципальной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее и др.

Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может превышать 1 дня.

Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги и графиком работы музея.

Результатом административной процедуры является прием заявки.

3.4. Приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

Заявитель приобретает (или получает) билет у ответственного специалиста музея - кассира.

Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в музее, может приобрести (или получить) билет только в кассе музея, оплатив его стоимость или предоставив, согласно порядку предоставления льгот на посещение организаций культуры, все необходимые документы для подтверждения льготы.

Ожидание заявителем получения билета в кассе не может превышать 15 минут.

Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги, графиком работы музея, произведенной оплатой или предоставленными документами для получения льготы.

Результатом административной процедуры является приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

Результат продажи или выдачи билетов фиксируется в ежемесячных кассовых отчетах по корешкам использованных билетов.

3.5. Предоставление муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является предъявление билета на предоставление муниципальной услуги ответственным сотрудникам музея для получения муниципальной услуги.

Муниципальную услугу предоставляет ответственный специалист музея.

Содержание предоставления заявителю муниципальной услуги.

Заявитель по мере необходимости посещает гардероб, санитарные помещения музея.

Заявитель взаимодействует со смотрителем или сотрудником научно-фондового отдела для совершения действий с билетом в установленном порядке.

На основании билета заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием;

- посетить плановое музейное мероприятие;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием;

- заказать объемный информационно-справочный материал;

Заявитель имеет возможность сделать запись в книге отзывов и предложений, книге обращений музея.

Результатом административной процедуры является получение заявителем муниципальной услуги.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

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

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор музея.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание администрацией музея экскурсовода во время проведения каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля за полнотой и качеством предоставляемой муниципальной услуги.

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.

Плановые и внеплановые проверки осуществляются управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц музея, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Поверка осуществляется на основании приказа управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Должностные лица музея, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

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

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

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

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

2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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 области, муниципальными правовыми актами;

6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя как в устной, так и в письменной форме.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии) по адресам, указанным в пункте 1.3. настоящего регламента.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба подается на имя начальника органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации района.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления в сети "Интернет" <http://www.rakitnoeadm.ru>, через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.3.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Начальник управления**

**культуры и кинофикации Е. Чефонова**

**Приложение № 1**

**к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

Бланк организации

(потребитель муниципальной услуги)

Директору МУК «Ракитянский краеведческий музей»

С.С. Кулешовой

Наименование организации

Адрес

Заявка

на предоставление муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» на территории муниципального района «Ракитянский район»

Уважаемая Светлана Степановна!

Прошу Вас дать распоряжение на предоставление услуги «Предоставление музейных услуг на территории муниципального района «Ракитянский район» \_\_\_\_\_\_\_\_ числа в \_\_\_\_\_ время. (Если потребители услуги относятся к льготным категориям посетителей, то прилагаются списки экскурсантов и документы, подтверждающие льготный статус).

Дата Подпись

**Приложение № 2**

**к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг на территории муниципального района «Ракитянский район»**

Блок – схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг на территории муниципального района «Ракитянский район»

Принятие решения о посещении музея

Ознакомление с информацией

Посещение музея

Приобретение билета

Осмотр экспозиции

Интересующая информация по экспозиции

Получение ответов на поставленные вопросы

Окончание осмотра экспозиции, выход из здания музея

Да Нет

Да Нет

**Приложение № 2**

**Утвержден**

**постановлением администрации**

**Ракитянского района**

**от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2013 года №\_\_\_\_\_\_**

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Поддержка традиционного художественного творчества на территории муниципального района «Ракитянский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Поддержка традиционного художественного творчества на территории муниципального района «Ракитянский район» (далее – муниципальная услуга) устанавливает порядок организации досуга населения, наделенного правом на культурное развитие и доступ к культурным ценностям, удовлетворения общественных потребностей в сохранении и развитии народной традиционной культуры, поддержки любительского художественного творчества, другой самодеятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения.

1.2. При предоставлении муниципальной услуги заявителями являются физические и юридические лица, а также лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

В качестве заявителей могут выступать администрации местного самоуправления сельских, городских поселений, муниципальные учреждения культурно-досугового типа, управление культуры Белгородской области, органы исполнительной власти Белгородской области, государственные органы Белгородской области, общественные организации, средства массовой информации.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование по процедурам предоставления муниципальной услуги производится:

а) на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области: www.gosuslugi31.ru,

б) по электронной почте: kultrakita@rambler.ru;

в) по телефону: 8(47225) 55 4 46;

г) посредством личного обращения заявителя в управление культуры и кинофикации администрации Ракитянского района адресу: Белгородская область, поселок Ракитное, ул. Пролетарская 20 б.

1.3.2. На официальном сайте управления (kultrakita.ru), информационных стендах управления размещается следующая информация:

- место нахождения управления;

- режим работы управления;

- график приема граждан в управлении;

- номера телефонов для справок, факсов, адреса электронной почты, адрес официального сайта управления, сайта администрации Ракитянского района.

1.3.3. При информировании по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя (его представителя) в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

1.3.4. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом управления по справочным телефонам в соответствии с графиком работы. При информировании по телефону должностное лицо подробно и в вежливой форме информирует заявителя (его представителя) по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.3.5. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами управления на рабочем месте в соответствии с графиком работы управления.

1.3.6. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты:

-место нахождения управления: Белгородская область Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская, 20б;

- почтовый адрес для направления документов и обращений: 309310, Белгородская область, Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская, 20б;

- электронный адрес для направления документов и обращений: [kultrakita@rambler.ru](mailto:kultrakita@rambler.ru);

- адрес официального сайта органа местного самоуправления: www.rakitnoeadm.ru;

- адрес официального сайта управления: www.kultrakita.ru;

- телефон для справок: 8 (47245) 55 4 46;

- сведения о графике работы управления:

понедельник - пятница: c 8:00 до 17:00,

перерыв: с 12:00 до 13:00,

суббота, воскресенье - выходные дни.

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

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Полное наименование муниципальной услуги: «Поддержка традиционного художественного творчества на территории муниципального района «Ракитянский район».

2.2. Муниципальную услугу «Поддержка традиционного художественного творчества на территории муниципального района «Ракитянский район» непосредственно предоставляет управление культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является создание условий для развития местного традиционного народного художественного творчества или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги должно отвечать требованиям точности и своевременности. Срок направления ответа на поступивший запрос не должен превышать 3-х рабочих дней.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 06 января 1999 г. № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

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

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

- Указом Президента Российской Федерации от 07 октября 1994 г. № 1987 «О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 г. № 1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 марта 1995 г. № 268 «О дополнительных мерах государственной поддержки народных художественных промыслов Российской Федерации»;

- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 10 августа 2007 г. № 1249 «Об утверждении Временных методических рекомендаций о порядке учета сценическо-постановочных средств в учреждениях, проводящих зрелищные мероприятия»;

- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25 мая 2006 г. № 229 «Об утверждении Методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и Методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 06 января 1998 г. № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20 февраля 2008 г. № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

- постановлением Губернатора Белгородской области от 29 декабря 2006 г. № 178 «О создании модельных учреждений культуры клубного типа в области»;

- постановлением главы администрации Белгородской области от 31 декабря 2003г. № 221 «О проведении праздников сел в области»;

- постановлением главы администрации Белгородской области от 04 августа 2003 г. № 35 «Об утверждении Положений о государственном учреждении культуры клубного типа области и о клубном формировании культурно-досугового учреждения»;

- постановлением главы администрации Белгородской области от 23 сентября 1999 г. № 531 «О развитии и поддержке самодеятельного художественного творчества в области»;

- постановлением главы администрации Белгородской области от 04 августа 1999 г. № 442 «О развитии народной обрядовой культуры Белгородчины»;

- постановлением главы администрации Белгородской области от 27 февраля 1995 г. № 139 «О развитии духовой музыки в области»;

- постановлением главы администрации Белгородской области от 16 января 1995 г. № 19 «О мерах государственной поддержки народных художественных промыслов в области»;

- постановлением правительства Белгородской области от 09 июня 2006г. № 135-пп «Об утверждении стандартов качества бюджетных услуг»;

- постановлением правительства Белгородской области от 22 июня 2005г. № 138а-пп «Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг»;

- положением об управлении культуры и кинофикации администрации Ракитянского района;

- настоящим административным регламентом.

2.6. Для предоставления муниципальной услуги заявитель предоставляет следующие документы:

2.6.1. заявление (Приложение №1).

2.6.2. заявление, которое подается в форме электронного документа, подписывается тем видом электронной подписи, использование ктоторой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг законодательством Российской Федерации. В заявлении Заявитель может указать просьбу о направлении ему информации по вопросу оказания муниципальной услуги в электронной форме или по почте.

Идентификация пользователя на портале государственных и муниципальных услуг для подачи Заявителем заявления и прилагаемых документов может производиться в том числе с использованием универсальной электронной карты.

2.6.3. Запрещено требовать предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.6.4. Запрещено требовать предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении управления культуры, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами.

2.6.5. Заявление, предоставляемое заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- текст документа написан разборчиво;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;

- заявление не написано карандашом;

- заявление не имеет серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

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

- заявление не соответствует требованиям, установленным подпунктом 2.6.4. настоящего Административного регламента;

- предоставление заявителем заявления, содержащего ошибки или противоречивые сведения;

- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения или социально - неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее);

- нарушение правил посещения культурно-досугового учреждения получателем услуги;

- превышение предельной численности наполняемости учреждения, установленной санитарно-гигиеническими нормами и правилами пожарной безопасности;

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Получатели муниципальной услуги имеют право на неоднократное обращение за предоставлением муниципальной услуги.

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

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги – не более 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги.

2.12.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.12.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Центральный вход в здание, где располагается управление, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы отдела, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

2.12.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой медицинской помощи и доступные места общего пользования (туалет).

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

-информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

-стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также официальном сайте в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

-номера телефонов, факсов, адрес официального сайта, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- график (режим) работы управления;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- настоящий Административный регламент.

2.12.6. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4. настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе, учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.14.1. Запросы и обращения могут быть направлены в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.14.2. Запросы и обращения, поступившие в управление в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) – для граждан или наименование юридического лица (организации) – для юридических лиц и иных организаций, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.14.3. Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

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

- прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги;

- выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения).

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

3.3. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в управление культуры, либо поступление запроса в управление культуры по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

1) проверяет соответствие заявления требованиям, установленным пунктом 2.6.4. настоящего Административного регламента;

2) регистрирует заявление в соответствии с установленными правилами делопроизводства;

3) сообщает заявителю номер и дату регистрации заявления;

Результатом административной процедуры является получение уполномоченным специалистом заявления.

Продолжительность административной процедуры не более 3-х рабочих дней.

3.4. Рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала процедуры рассмотрения заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение заявления, принятых документов.

При получении запроса заявителя, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя:

1) устанавливает предмет обращения заявителя;

2) устанавливает наличие полномочий управления культуры по рассмотрению обращения заявителя.

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия управления культуры и кинофикации, и отсутствуют определенные пунктом 2.8. настоящего регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, готовит в двух экземплярах проект решения (результат предоставления муниципальной услуги) заявителю.

Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным лицом решения о предоставлении муниципальной услуги или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность административной процедуры не более 7-ми дней. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения заявителя.

В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода текста обращения на русский язык.

3.5. Выдача результата предоставления муниципальной услуги (решения) заявителю.

Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги (решения) является подписание уполномоченным должностным лицом управления культуры соответствующих документов и поступление документов для выдачи заявителю специалисту, ответственному за выдачу документов.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

Копия решения вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранение в управлении.

Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о предоставлении муниципальной услуги или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность административной процедуры не более 5-ти дней.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

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

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц управления культуры, определенных административными процедурами, осуществляет начальник управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц управления культуры.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами управления культуры, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

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

Плановые и внеплановые проверки осуществляются управлением культуры Белгородской области. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц управления культуры, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты управления культуры Белгородской области.

Поверка осуществляется на основании приказа управления культуры Белгородской области.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Должностные лица управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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 области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя как в устной, так и в письменной форме.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии) по адресам и телефонам, указанным в подпункте 1.3.1. настоящего регламента.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба подается на имя начальника органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации района.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления в сети "Интернет" <http://www.rakitnoeadm.ru>, через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

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

5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.3.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Начальник управления**

**культуры и кинофикации Е. Чефонова**

**Приложение № 1**

**к административному регламенту «Поддержка традиционного художественного творчества на территории муниципального района «Ракитянский район»**

**Форма заявления**

Управление культуры и кинофикации

Администрации Ракитянского района

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(полное наименование заявителя)*

**Заявление**

В соответствиисадминистративным регламентом управления культуры и кинофикации прошу организовать предоставление культурно-досугового мероприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*( наименование мероприятия*)

в срок с «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу рассмотреть документы для участия в реализации мероприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Дата подпись

**Приложение № 2**

**к административному регламенту**

**предоставления муниципальной услуги «Поддержка традиционного художественного творчества на территории муниципального района «Ракитянский район»**

БЛОК СХЕМА

предоставления муниципальной услуги «Поддержка традиционного художественного творчества на территории муниципального района «Ракитянский район»

|  |
| --- |
| Обращение граждан и юридических лиц по предоставлению муниципальной услуги  «Поддержка традиционного художественного творчества» |

|  |
| --- |
| **Рассмотрение обращения граждан и юридических лиц** |

****

|  |
| --- |
| **Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги** |

**Согласие предоставления муниципальной услуги**

Специалисты

**Приложение № 3**

**Исполнение муниципальной услуги**

**Утвержден**

**постановлением администрации**

**Ракитянского района**

**от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2013 года №\_\_\_\_\_**

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах культурного населения регионального или местного значения, находящихся на территории муниципального района «Ракитянский район» и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах культурного населения регионального или местного значения, находящихся на территории муниципального района «Ракитянский район» и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (далее услуга) на территории муниципального района «Ракитянский район» разработан в целях удовлетворения потребностей населения Ракитянского района в официальной информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории Ракитянского района и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие при предоставлении Муниципальным учреждением культуры «Ракитянский краеведческий музей» информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации заинтересованным лицам.

1.2. Получателями услуги являются юридические и физические лица, а так же их представители.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления услуги:

1.3.1. Информирование по процедуре предоставления услуги производится:

- на официальном сайте органа местного самоуправления: www.rakitnoeadm.ru;

- на официальном сайте управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района: [www.kultrakita.ru](http://www.kultrakita.ru);

- по электронной почте: rkmrakit@rambler.ru;

- по электронной почте: kultrakita@rambler.ru;

- по телефону: 8(47 245) 55 6 47;

- посредством личного обращения в Муниципальное учреждение культуры «Ракитянский краеведческий музей» по адресу: Белгородская область, п. Ракитное ул. Пролетарская 1;

- на информационном стенде в помещении Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей».

1.3.2. На официальном сайте управления культуры размещается следующая информация:

- место нахождения Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей»;

- номер справочного телефона Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей»;

- адрес электронной почты Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей»;

- порядок предоставления настоящей услуги.

1.3.3. При информировании по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

1.3.4. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей» по справочным телефонам в соответствии с графиком работы Музея. Должностное лицо Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей» дает исчерпывающую информацию по процедуре предоставления услуги. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.3.5. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей» на рабочем месте, в соответствии с графиком работы Музея. При информировании посредством личного обращения заявителя, заинтересованного лица, его представителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя, заинтересованного лица, его представителя вопросы.

1.3.6. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей», должна содержать дату размещения, подпись руководителя учреждения.

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

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Полное наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об объектах культурного населения регионального или местного значения, находящихся на территории муниципального района «Ракитянский район» и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» на территории муниципального района «Ракитянский район».

2.2. Муниципальную услугу «Предоставление информации об объектах культурного населения регионального или местного значения, находящихся на территории муниципального района «Ракитянский район» и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» непосредственно предоставляет Муниципальное учреждение культуры «Ракитянский краеведческий музей».

2.3. Результатом предоставления услуги является предоставление получателям услуги информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории района и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации в телекоммуникационной сети Интернет или отказ в предоставлении услуги.

2.4. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1;

- распоряжением Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. N 1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями (с изменениями и дополнениями);

- постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 года № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы»;

- распоряжением губернатора Белгородской области от 02 ноября  2009 года № 544-р «О требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования сайтами органов исполнительной власти области»;

- иными нормативными актами Российской Федерации, Белгородской области, муниципальными нормативными правовыми актами Ракитянского района, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги.

- настоящим регламентом.

2.6. Для получения информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории муниципального района и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации заявитель представляет в музей Заявление (Приложение №1).

2.6.1. заявление, которое подается в форме электронного документа, подписывается тем видом электронной подписи, использование ктоторой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг законодательством Российской Федерации. В заявлении Заявитель может указать просьбу о направлении ему информации по вопросу оказания муниципальной услуги в электронной форме или по почте.

Идентификация пользователя на портале государственных и муниципальных услуг для подачи Заявителем заявления и прилагаемых документов может производиться в том числе с использованием универсальной электронной карты.

2.6.2. Запрещено требовать предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.6.3. Запрещено требовать предоставления документов, которые находятся в распоряжении управления, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами.

2.6.4. Заявление, предоставляемое заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- текст документа написан разборчиво;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;

- заявление не написано карандашом;

- заявление не имеет серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме Заявления:

- в заявлении содержится неполный объем сведений (отсутствие сведений о фамилии, имени, отчестве заявителя, почтовом адресе - для физических лиц);

- отсутствие полного наименования, адреса места нахождения - для юридических лиц;

- отсутствие адреса местонахождения объекта, в отношении которого испрашивается информация;

- отсутствие в заявлении подписи заявителя или его уполномоченного представителя;

- отсутствие копии доверенности - для представителей физических и юридических лиц, действующих на основании доверенности;

- несоответствие документов требованиям к оформлению: текст не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, если его фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие в реестре объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации запрашиваемой информации об объекте культурного наследия;

- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуги;

- невозможность идентификации объекта по указанным в заявлении сведениям и (или) отсутствие топографических материалов, копии технического, кадастрового паспортов на объект, запрашиваемых сотрудником, ответственным за предоставление муниципальной услуги;

Подписанное письмо с уведомлением о возврате документов без рассмотрения отправляется почтой заявителю сотрудником, ответственным за прием документов в течение 7 дней со дня регистрации заявления.

2.9. Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.11. При поступлении от заявителя документов сотрудник, ответственный за прием документов, регистрирует их в этот же день и передает директору музея. Срок приема и регистрации документов не должен превышать 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, местам ожидания, информационным стендам по предоставлению муниципальной услуги.

2.12.1. Муниципальная услуга предоставляется в здании, в котором находится музей. Вход в здание оборудован соответствующей вывеской.

2.12.2. Место нахождения Управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района и его почтовый адрес: 309310, Белгородская область, Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская д 20б, тел/факс приемной: 8(27245) 55 4 46, e-mail:kultrakita@rambler.ru.

2.12.3. Место нахождения и телефон Музея: 309310, Белгородская область, Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская д 1, тел/факс: 8(27245) 55 6 47, e-mail:rkmrakit@rambler.ru.

2.12.4. Кабинет, в котором осуществляется приём заявлений, и выдача документов оборудован рабочими местами для сотрудников, местами для ожидания и приёма заявителей, местами для заполнения требуемых документов. В кабинете в достаточном количестве имеются бланки заявлений. Рабочее место специалиста, осуществляющего прием документов от заявителей, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа в Интернет, к информационным системам, включающим в себя банк данных об объектах культурного наследия, а также принтером для возможности распечатки необходимых документов.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- равные права и возможности по получению муниципальной услуги;

- общая информированность о порядке и способах получения муниципальной услуги для Заявителей (в сети Интернет, в СМИ, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);

- режим работы музея обеспечивает возможность подачи Заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;

- возможность выбора способа обращения для получения муниципальной услуги (по почте, при личном обращении, по электронной почте);

- комфортность ожидания в очереди при подаче запроса.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- предоставление Заявителю муниципальной услуги в установленный настоящим Регламентом срок (своевременность оказания);

- количество жалоб на действия или бездействие должностных лиц администрации.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

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

3.1.Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги;

- предоставление ответа заявителю.

3.2. Блок схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах культурного населения регионального или местного значения, находящихся на территории муниципального района «Ракитянский район» и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» на территории муниципального района «Ракитянский район» приведена в Приложении №2 к настоящему регламенту.

3.3. Прием и регистрация заявления.

Прием и регистрация заявления о предоставлении информации об объектах культурного наследия, находящихся на территории муниципального образования муниципальный район «Ракитянский район» и включенных в региональный и муниципальный реестры объектов культурного наследия (памятников истории и культуры). Образец заявления приведен в Приложении №1 к настоящему регламенту.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление Заявления в Муниципальное учреждение культуры «Ракитянский краеведческий музей» путем личного обращения, по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

1) проверяет соответствие заявления требованиям, установленным пунктом 2.6.4. настоящего Административного регламента;

2) регистрирует заявление в соответствии с установленными правилами делопроизводства;

3) сообщает заявителю номер и дату регистрации заявления;

Результатом административной процедуры является получение уполномоченным специалистом заявления.

Продолжительность административной процедуры не более 3-х рабочих дней.

3.4. Рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала процедуры рассмотрения заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение заявления, принятых документов.

При получении запроса заявителя, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя устанавливает предмет обращения заявителя.

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей», и отсутствуют определенные пунктом 2.8. настоящего регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, готовит в двух экземплярах ответ (результат предоставления муниципальной услуги) заявителю.

Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным лицом ответа, содержащего:

- имеющуюся информация об объекте культурного наследия, находящемся на территории муниципального образования муниципальный район «Ракитянский район» и включенном в региональный и муниципальный реестры объектов культурного наследия (памятников истории и культуры). Образец ответа заявителю, содержащий информацию об объекте культурного наследия, находящемся на территории муниципального образования муниципальный район «Ракитянский район» и включенном в региональный и муниципальный реестры объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) приведен в Приложении № 3 к настоящему регламенту;

- уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений в региональном и муниципальном реестрах объектов культурного наследия (памятников истории и культуры).

3.5. Предоставление ответа заявителю.

Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги (решения) является подписание уполномоченным должностным лицом Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей» соответствующих документов и поступление документов для выдачи заявителю специалисту, ответственному за выдачу документов.

Информацию, об объекте культурного наследия, находящемся на территории муниципального образования муниципальный район «Ракитянский район» и включенном в региональный и муниципальный реестры объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

Информацию, об объекте культурного наследия, находящемся на территории муниципального образования муниципальный район «Ракитянский район» и включенном в региональный и муниципальный реестры объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

Копия ответа, вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранение в Муниципальном учреждении культуры «Ракитянский краеведческий музей».

Результатом административной процедуры является направление заявителю информации, об объекте культурного наследия, находящемся на территории муниципального образования муниципальный район «Ракитянский район» и включенном в региональный и муниципальный реестры объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Продолжительность административной процедуры не более 3-х рабочих дней.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

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

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор музея.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание администрацией музея экскурсовода во время проведения каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля над полнотой и качеством предоставляемой муниципальной услуги.

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

Плановые и внеплановые проверки осуществляются управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц музея, участвующих в предоставлении государственных услуг.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления государственных услуг устанавливается управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Поверка осуществляется на основании приказа управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Должностные лица музея, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

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

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

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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 области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя как в устной, так и в письменной форме.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии):

- на официальном сайте органа местного самоуправления: www.rakitnoeadm.ru;

- на официальном сайте управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района: [www.kultrakita.ru](http://www.kultrakita.ru);

- по электронной почте: rkmrakit@rambler.ru;

- по электронной почте: kultrakita@rambler.ru;

- по телефону: 8(47 245) 55 6 47;

- посредством личного обращения в Муниципальное учреждение культуры «Ракитянский краеведческий музей» по адресу: Белгородская область, п. Ракитное ул. Пролетарская 1;

- на информационном стенде в помещении Муниципального учреждения культуры «Ракитянский краеведческий музей».

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба подается на имя начальника органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации района.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления в сети "Интернет" <http://www.rakitnoeadm.ru>, через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.3.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Начальник управления**

**культуры и кинофикации Е. Чефонова**

**Приложение № 1**

**к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах культурного наследия, находящихся на территории муниципального образования муниципальный район «Ракитянский район» и включенных в региональный и муниципальный реестры объектов культурного наследия (памятников истории и культуры)» народов Российской Федерации» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

Директору Муниципального учреждения культуры

«Ракитянский краеведческий музей»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф. И. О. / наименование юридического лица)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проживания (фактический адрес)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес (юридический адрес)

Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу предоставить следующую информацию в отношении объекта культурного наследия, расположенного по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информация необходима для \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата заполнения Подпись

**Приложение № 2**

**к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах культурного населения регионального или местного значения, находящихся на территории муниципального района и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории муниципального района «Ракитянский район» и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».

1. Предоставление Информации по запросу заявителя, поступившему при личном обращении, либо по телефону

Прием запроса заявителя, поступившего при личном обращении, либо по телефону

Информация может быть предоставлена должностным лицом

Предоставление заявителю контактной информации должностного лица, компетентного предоставить информацию

Предоставление заявителю запрашиваемой информации

Ознакомление с информацией, окончание предоставления услуги

Да Нет

2. Предоставление информации по запросу заявителя, направленному почтовой связью или по электронной почте

Прием и регистрация

Заявление соответствует требованиям Порядка

Подготовка уведомления об отказе выдачи информации

Проверка информации

Окончание предоставления услуги

Проверка заявления

Направление информации заявителю

Направление уведомления заявителю

Да Нет

**Приложение № 3**

**к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах культурного наследия, находящихся на территории муниципального образования муниципальный район «Ракитянский район», и включенных в региональный и муниципальный реестры объектов культурного наследия (памятников истории и культуры)» народов Российской Федерации» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф. И. О. / наименование юридического лица)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес проживания (фактический адрес)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес (юридический адрес)

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информация об объекте культурного наследия, находящемся на территории муниципального образования муниципальный район «Ракитянский район» и включенном в региональный и муниципальный реестры объектов культурного наследия (памятников истории и культуры).

На основании запроса от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_ в отношении объекта

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сообщаем следующие сведения:

1. Наименование объекта.

2. Время возникновения или дата создания объекта, дата основных изменений (перестроек) данного объекта и (или) дата связанного с ним исторического события.

3. Местонахождение объекта.

4. Категория историко-культурного значения объекта.

5. Вид объекта.

6. Описание особенностей объекта, послуживших основаниями для включения его в реестр и подлежащих обязательному сохранению.

7. Описание границ территории объекта.

8. Орган государственной власти, принявший решение о включении объекта культурного наследия в реестр.

9. Номер и дата принятия решения органа государственной власти о включении объекта культурного наследия в реестр.

10. Фотографические изображения объекта.

**Приложение № 4**

**Утвержден**

**постановлением администрации**

**Ракитянского района**

**от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2013 года №\_\_\_\_\_**

**Регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» на территории муниципального района «Ракитянский район» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях удовлетворения потребностей населения Ракитянского района Белгородской области в официальной информации о времени и месте театральных представлений, филармонических концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсах данных мероприятий.

Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения, возникающие при предоставлении учреждениями культуры Ракитянского района находящейся в их распоряжении информации о времени и месте театральных представлений, филармонических концертов и гастрольных мероприятий театров и филармонии, киносеансов, анонсов данных мероприятий заинтересованным лицам.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

1.3.1. Информирование по процедуре предоставления услуги производится:

- на официальном сайте органа местного самоуправления: rakitnoeadm.ru;

- на официальном сайте управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района: [www.kultrakita.ru](http://www.kultrakita.ru);

- по электронной почте: kultrakita@rambler.ru;

- по телефонам: 8 (47 245) 55 4 46, 55 6 57;

- посредством личного обращения в Муниципальное учреждение культуры Ракитянский «Районный Дворец культуры «Молодежный» или Муниципальное учреждение культуры «Районный организационно-методический центр» по адресу: Белгородскя область, Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская 20 б;

- на информационном стенде в помещении Муниципального учреждения культуры Ракитянский «Районный Дворец культуры «Молодежный» или Муниципального учреждения культуры «Районный организационно-методический центр».

1.3.2. На официальном сайте управления культуры размещается следующая информация:

- место нахождения учреждений культуры: 309310, Белгородская область, Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская 20Б;

- номер справочного телефона учреждений культуры: 8(47245) 55 6 57, 55 2 15;

- адрес электронной почты: kultrakita@rambler,ru;

- режим работы учреждений культуры:

с 8:00 до 17:00., перерыв с 12:00 до 13:00, без выходных;

- порядок предоставления настоящей услуги.

1.3.3. При информировании по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

1.3.4. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом учреждения культуры по справочным телефонам в соответствии с графиком работы учреждения. Должностное лицо учреждения культуры дает исчерпывающую информацию по процедуре предоставления услуги. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.3.5. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами учреждения культуры на рабочем месте в соответствии с графиком работы учреждения. При информировании посредством личного обращения заявителя, заинтересованного лица, его представителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя, заинтересованного лица, его представителя вопросы.

1.3.6. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении учреждения культуры, должна содержать дату размещения, подпись директора (заместителя директора) учреждения. На стенде размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения учреждения культуры: 309310, Белгородская область, Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская 20Б;

- номер справочного телефона учреждения культуры: 8(47245) 55 6 57, 55 2 15;

- адрес электронной почты: kultrakita@rambler.ru;

- режим работы учрежденья культуры:

с 8:00 до 17:00., перерыв с 12:00 до 13:00, без выходных;

- порядок предоставления настоящей услуги;

- имя, отчество, должность специалиста, ответственного за информирование.

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

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Полное наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» на территории муниципального района «Ракитянский район».

2.2. Муниципальную услугу «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» на территории муниципального района «Ракитянский район» непосредственно предоставляет Муниципальное учреждение культуры Ракитянский «Районный Дворец культуры «Молодежный» и Муниципальное учреждение культуры «Районный организационно-методический центр».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление гражданам информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов на территории Белгородской области, анонсов данных мероприятий в телекоммуникационной сети Интернет, или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Муниципальная услуга по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров, предоставляется населению в течение текущего года.

При письменном обращении о предоставлении информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий установлены следующие сроки:

- прием и регистрация письменного обращения осуществляется в течение 15 минут;

- направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности — до 3 дней, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа — до 30 дней со дня регистрации.

При устном обращении услуга предоставляется на момент обращения.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1;

- распоряжением Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. N 1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями»;

- постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 года № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы»;

- распоряжением губернатора Белгородской области от 02 ноября 2009 года № 544-р «О требованиях к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования сайтами органов исполнительной власти области»;

- иными нормативными актами Российской Федерации, Белгородской области, учреждений культуры, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги;

- настоящим регламентом.

2.6. Для предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров, анонсов данных мероприятий» заявитель предоставляет письменное Заявление (Приложение №1).

2.6.1. Заявление, которое подается в форме электронного документа, подписывается тем видом электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг законодательством Российской Федерации. В заявлении Заявитель может указать просьбу о направлении ему информации по вопросу оказания муниципальной услуги в электронной форме или по почте.

Идентификация пользователя на портале государственных и муниципальных услуг для подачи Заявителем заявления и прилагаемых документов может производиться в том числе с использованием универсальной электронной карты.

2.6.2. Запрещено требовать предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.6.3. Запрещено требовать предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении учреждения, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами.

2.6.4. Заявление, предоставляемое заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- текст документа написан разборчиво;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;

- заявление не написано карандашом;

- заявление не имеет серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

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

Получателю услуги может быть отказано в приёме документов по следующим основаниям:

- в письменном заявлении не указаны: фамилия заявителя, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного заявления не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- при получении письменного заявления, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заявление может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего заявление, о недопустимости злоупотребления правом;

- в письменном заявлении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги.

2.8.1. Основанием для приостановления предоставления услуги является:

- перенос даты мероприятия (театрального представления, филармонического концерта, гастрольного мероприятия театра или филармонии, киносеанса) на более поздний срок.

2.8.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги является:

- отмена мероприятия (театрального представления, филармонического концерта, гастрольного мероприятия театра или филармонии, киносеанса).

2.9. Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не более 15 минут.

2.11. Максимальный срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.12. Требования к местам предоставления услуги.

2.12.1. Места информирования в помещении учреждения культуры, предназначенные для ознакомления получателей услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами.

2.12.2. Рабочее место должностного лица, ответственного за информирование, снабжается табличкой (вывеской) с указанием предоставляемых услуг. Должностное лицо должно иметь бейджик с указанием имени, отчества, должности специалиста.

2.12.3. Места для получателей услуги должны быть оборудованы персональным компьютером, подключенным к телекоммуникационной сети Интернет. На компьютере должен быть установлен веб-обозреватель.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- равные права и возможности по получению муниципальной услуги;

- общая информированность о порядке и способах получения муниципальной услуги для Заявителей (в сети Интернет, в СМИ, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);

- режим работы учреждения культуры обеспечивает возможность подачи Заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;

- возможность выбора способа обращения для получения муниципальной услуги (по почте, при личном обращении, по электронной почте);

- комфортность ожидания в очереди при подаче запроса.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- предоставление Заявителю муниципальной услуги в установленный настоящим Регламентом срок (своевременность оказания);

- количество жалоб на действия или бездействие должностных лиц администрации.

2.14. Иные требования, в том числе, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде»:

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

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

- прием и регистрация обращений: прием устных (по телефону, личном обращении), письменных (по почте, личном обращении, посредством факсимильной связи) либо электронных (по электронной почте) обращений заявителей;

- подготовка ответа на обращение;

- предоставление ответа заявителю.

3.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении №2 к настоящему административному регламенту.

3.3. Прием и регистрация обращения:

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в устной форме (поступившее на личном приеме или по телефону) или в письменной форме (поступившее при личном обращении, по почте, посредством факсимильной связи) или в электронной форме (по электронной почте).

3.2.2. При устном обращении специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился, предлагает ему выбрать форму ознакомления с информацией о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий, проводимых муниципальными учреждениями культуры:

- на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

- в электронном виде (в том числе на сайте управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района wwwkultrakita.ru);

- путем предоставления устной консультации.

Заявитель выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией. Специалист, осуществляющий индивидуальное информирование, отвечает на вопросы заявителя в доступной для восприятия форме.

3.3.3. При письменном обращении заявителя, либо обращения в электронной форме юридическим фактом для начала административной процедуры является поступление письменного обращения, в том числе в виде почтового отправления, сообщения по электронной почте, факсимильной связи. Обращение может содержать сведения о способе информирования о результате предоставления муниципальной услуги: по почте, посредством факсимильной связи, по электронной почте, по телефону посредством устной консультации, путем личного приема и устной консультации. Обращение может содержать почтовый адрес или адрес электронной почты для информирования о результате предоставления муниципальной услуги, а также телефон факса и телефон для прямого устного контакта. Заявитель вправе указать данные контактного лица для информирования о результате предоставления муниципальной услуги.

3.3.4. Прием и регистрация обращений (чтение, определение содержания запрашиваемой информации, формирование электронных данных с присвоением регистрационного номера, проверка на повторность) осуществляются с использованием Интегрированной системы электронного документооборота в установленном порядке в день поступления или личного обращения гражданина или в порядке очередности поступления обращений.

3.3.5. Результатом административной процедуры является регистрация обращения в системе документооборота и направление заявления специалисту, ответственному за рассмотрение документов либо отказ в приеме и регистрации обращения.

3.4. Подготовка ответа на письменное обращение либо сообщение в электронной форме, осуществляется в течение 3 рабочих дней.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения соответствующему специалисту учреждения культуры.

3.4.2. Подготовка ответа производится специалистом учреждения культуры, в должностные обязанности которого входит соответствующее направление деятельности учреждения культуры.

3.4.3. Специалист учреждения культуры, которому поступило обращение, готовит ответ на обращение, включая в него информацию по вопросам, указанным в обращении.

3.4.4. Результатом административной процедуры является подготовленный ответ, содержащий информацию по сути вопросов, поднятых в обращении гражданина либо мотивированный отказ в предоставлении ответа.

Основания для отказа указаны в подпункте 2.8.2. настоящего Регламента.

Содержание письма с отказом в рассмотрении вопроса по существу должно включать в себя указание органа, в компетенции которого находится информация, необходимая заявителю.

3.5. Предоставление ответа заявителю.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие ответа на обращение заявителя или письменный ответ гражданину с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов.

3.5.2. Результатом административной процедуры является предоставление ответа специалистом, ответственным за подготовку ответа на обращение, заявителю в устной форме (по телефону, лично заявителю) либо в письменном виде (выдача ответа лично заявителю, по почте, посредством факсимильной связи) либо в электронной форме (по электронной почте).

Указанный специалист ведет журнал устных ответов заявителям

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

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 принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц учреждения культуры, определенных административными процедурами, осуществляет директор учреждения культуры.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения культуры.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждения культуры, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

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

Плановые и внеплановые проверки осуществляются управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц учреждения культуры, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг устанавливается управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Поверка осуществляется на основании приказа управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Должностные лица учреждения культуры, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

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

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

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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 области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя как в устной, так и в письменной форме.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии) по адресам, указанным в подпункте 1.3.2. настоящего регламента.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба подается на имя начальника органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации района.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления в сети "Интернет" <http://www.rakitnoeadm.ru>, через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

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

5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.3.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Начальник управления**

**культуры и кинофикации Е. Чефонова**

**Приложение № 1**

**к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

Директору

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(юридическое или физическое лицо)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(место регистрации, адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить следующую информацию о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий в Ракитянском районе.

Запрашиваемая информация о проведении театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов на территории муниципального образования, в том числе:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) ( подпись)

**Приложение № 2**

**к административному регламенту предоставлении муниципальной услуги Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий».

**1. Предоставление Информации по запросу заявителя, поступившему при личном обращении, либо по телефону**

Предоставление заявителю контактной информации должностного лица, компетентного представить информацию

Информирование заявителя о его праве получения информации из иных источников, указание источников получения информации

Информация может быть представлена должностным лицом

Да

Нет

Прием запроса заявителя, поступившего при личном обращении, либо по телефону

Предоставление заявителю запрашиваемой информации

**2. Предоставление информации по запросу заявителя, направленному почтовой связью или по электронной почте**

Проверка заявления

Заявление соответствует требованиям Порядка

Да

Нет

Подготовка информации

Подготовка уведомления об отказе выдачи информации

Направление информации заявителю

Направление уведомления заявителю

Прием и регистрация

заявления

**Приложение № 5**

**Утвержден**

**постановлением администрации**

**Ракитянского района**

**от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2013 года № \_\_\_\_**

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно–поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно–поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории муниципального района «Ракитянский район» разработан в целях повышения качества услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных и определяет порядок, сроки и последовательность действий муниципальных библиотек при осуществлении полномочий по предоставлению услуги в электронном виде.

Справочно-поисковый аппарат библиотек Белгородской области предназначен для поиска информации об изданиях, хранящихся в фондах библиотек, и представляет собой совокупность традиционных каталогов и картотек, доступных в помещении библиотеки и электронных каталогов и автоматизированных баз данных, доступных в телекоммуникационной сети Интернет.

Электронный справочно-поисковый аппарат библиотек Белгородской области включают следующие базы данных:

– электронный каталог Белгородской государственной универсальной научной библиотеки;

– электронный каталог Белгородской государственной детской библиотеки А.А.Лиханова;

– электронный каталог Белгородской государственной юношеской библиотеки;

– электронный каталог Белгородской государственной специальной библиотеки для слепых им. В.Я. Ерошенко;

– сводный электронный каталог муниципальных библиотек Белгородской области;

– сводную электронную систематическую картотеку статей;

–сводный электронный краеведческий каталог;

– сводную электронную краеведческую картотеку статей;

– сводный электронный каталог периодических изданий библиотек г. Белгорода.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации, а так же их законные представители.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

1.3.1. Информирование по процедуре предоставления услуги производится:

- на официальном сайте органа местного самоуправления: http://www.rakitnoeadm.ru;

- на официальном сайте Муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Ракитянского района»: http://rakitlibr.ucoz.ru;

- по электронной почте: rakitbib@yandex.ru;

- по телефонам: 8 (47245) 55 7 19, 55 2 17;

- посредством личного обращения в Муниципальное учреждение культуры Централизованная библиотечная система Ракитянского района» по адресу: Белгородская область, Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская 20А;

- на информационном стенде в помещениях библиотеки.

1.3.2. На официальном сайте библиотеки размещается следующая информация:

- место нахождения библиотеки: Белгородская область, Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская 20А;

- номер справочного телефона библиотеки: 8 (47245) 55 7 19, 55 2 17;

- адрес электронной почты: rakitbib@yandex.ru;

- режим работы библиотеки:

с 8:00 до 17:00., перерыв с 12:00 до 13:00, без выходных;

- порядок предоставления настоящей услуги.

Информация, размещаемая на официальном сайте библиотеки:

– должна быть круглосуточно доступна пользователям для получения, ознакомления и использования без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и иных ограничений;

– должна быть доступна пользователям без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя требует заключения пользователем лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя платы;

– не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление пользователя с ее содержанием без использования иного программного обеспечения или технических средств, чем веб-обозреватель. Доступ к информации не может быть обусловлен требованием регистрации пользователей или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

1.3.3. При информировании по процедуре предоставления услуги по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 1 рабочий день с момента поступления запроса.

1.3.4. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотеки. Должностное лицо библиотеки дает исчерпывающую информацию по процедуре предоставления услуги. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.3.5. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы.

1.3.6. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении библиотеки, должна содержать дату размещения, подпись директора (заместителя директора) библиотеки. На стенде размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения библиотеки: Белгородская область, Ракитянский район, п. Ракитное, ул. Пролетарская 20А;

- номер справочного телефона библиотеки: 8 (47245) 55 7 19, 55 2 17;

- адрес электронной почты: rakitbib@yandex.ru;

- режим работы библиотеки: с 8:00 до 17:00,

перерыв с 12:00 до 13:00;

- порядок предоставления настоящей услуги;

- имя, отчество, должность специалиста, ответственного за информирование.

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

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Полное наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно–поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории муниципального района «Ракитянский район».

2.2. Муниципальную услугу «Предоставление доступа к справочно–поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории муниципального района «Ракитянский район» непосредственно предоставляет Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Ракитянского района».

2.3. Результатом предоставления услуги является:

– список библиографических записей, соответствующих запросу пользователя;

– информационное сообщение об отсутствии записей, соответствующих запросу;

– информационное сообщение об уточнении запроса или отказ в предоставлении услуги.

2.4. Предоставление услуги осуществляется по запросу физических и юридических лиц в течение 1-30 минут с момента отправления запроса. Время формирования запроса пользователем не нормируется и не включается в срок предоставления услуги.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Законом Белгородской области от 9 ноября 1999 г. № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области»;

- Постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 г. № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы»;

- иными нормативными актами Российской Федерации, Белгородской области, учреждений культуры, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги;

- настоящим регламентом.

2.6. Основанием для предоставления услуги является запрос пользователя, поступивший в автоматизированную библиотечно-информационную систему.

В запросе пользователя должны быть указаны следующие сведения:

– наименование базы данных (обязательно);

– автор документа;

– заглавие издания;

– интересующий пользователя предмет;

– другие сведения об издании, содержащиеся в поисковой форме автоматизированной библиотечно-информационной системы.

Формирование запроса осуществляется пользователем самостоятельно через веб-интерфейс автоматизированной библиотечно-информационной системы. Порядок действий пользователя при формировании запроса регламентируется инструкцией, размещенной в разделе «Помощь».

2.7. Оснований для отказа в приеме документов не имеется.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Перечень оснований для приостановления предоставления услуги:

- отсутствие в запросе заявителя сведений, необходимых для осуществления поиска;

- наличие орфографических ошибок в запросе.

2.8.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие в базе данных сведений, соответствующих запросу;

- отсутствие технической возможности для доступа к источнику данных (авария или проведение профилактических работ).

2.9. Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не более 15 минут.

2.11. Максимальный срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги не более 15 минут.

2.12. Места информирования в помещении библиотеки, предназначенные для ознакомления получателей услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами. Рабочее место должностного лица, ответственного за информирование, снабжается табличкой (вывеской) с указанием предоставляемых услуг. Должностное лицо должно иметь бейджик с указанием имени, отчества, должности специалиста. Места для получателей услуги должны быть оборудованы персональным компьютером, подключенным к телекоммуникационной сети Интернет. На компьютере должен быть установлен веб-обозреватель.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- открытость деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.13.2. Качество предоставления муниципальной услуги определяется:

- получением муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления;

- получением полной, актуальной и достоверной информации, в том числе в электронной форме, о ходе предоставления муниципальной услуги;

- отсутствием жалоб со стороны потребителей муниципальной услуги на нарушение требований стандарта ее предоставления.

2.14. Иные требования, в том числе, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде».

Доступ к электронному справочно-поисковому аппарату библиотек Белгородской области осуществляется посредством автоматизированной библиотечно-информационной системы через телекоммуникационную сеть Интернет и организован на сайте Белгородской государственной универсальной научной библиотеки ([www.bgunb.ru](http://www.bgunb.ru)). Поиск библиографических записей по запросам пользователей осуществляется автоматизированной библиотечно-информационной системой без участия библиотечных специалистов.

Техническая поддержка работы автоматизированной библиотечно-информационной системы, обеспечивающей предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, включает следующие процедуры:

– организацию антивирусной защиты данных;

– обеспечение резервного копирования баз данных;

– обновление автоматизированной библиотечно-информационной системы в связи с внедрением новых функциональных возможностей;

– администрирование системы управления базами данных;

– переиндексирование баз данных;

– идентификацию ошибок в работе программ и выработку решений по их устранению;

– техническое консультирование по вопросам эксплуатации программного обеспечения «Opac-Global».

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- создание локальной нормативно-регламентирующей базы для структурных подразделений библиотеки: положений, правил, инструкций, технологических карт;

- организация внедрения разработанных локальных нормативно-регламентирующих документов в деятельность структурных подразделений библиотеки;

- осуществление взаимодействия с государственными и муниципальными библиотеками, предоставляющими муниципальную услугу.

3.2. Блок схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно–поисковому аппарату библиотек, базам данных» приведена в Приложении №1 к настоящему регламенту.

3.3. Создание локальной нормативно-регламентирующей базы для структурных подразделений: положений, правил, инструкций, технологических карт.

Юридическим фактом, предоставляющим основание для начала исполнения административной процедуры, являются:

- поручение начальника управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района, директора библиотеки;

- областные целевые программы;

- районные целевые программы;

- годовой план библиотеки;

- возникшая необходимость модернизации муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение данного действия, является директор библиотеки.

Максимальный срок исполнения действия устанавливается в соответствии с поручением начальника управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района, директора библиотеки, а также в соответствии со сроками, определенными нормативными регламентирующими документами.

Ответственный за выполнение данного действия:

- проводит совещания по вопросу подготовки данного документа;

- рассматривает и визирует подготовленные проекты документов;

- проводит согласование проектов документов;

- визирует проекты документов, приказов библиотеки.

Критерием принятия решения является соответствие документов требованиям, завершение оформления листа согласования проектов документов.

Результатом административного действия являются утвержденный локальный нормативный акт; подписанный приказ библиотеки.

Способ фиксации результата исполнения - получение заверенного документа на бумажном носителе.

3.4. Организация внедрения разработанных локальных нормативно-регламентирующих документов в деятельность структурных подразделений библиотеки.

Инициирующие события внедрения разработанных локальных нормативно-регламентирующих документов в деятельность структурных подразделений библиотеки:

- распоряжения начальника управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района, директора библиотеки;

- годовые и месячные планы деятельности библиотеки;

- годовые и полугодовые отчеты о деятельности библиотеки;

- положения о проведении конкурсов в библиотеке;

- статистические отчеты в Министерство культуры Российской Федерации о деятельности библиотеки;

- ответы на письма, обращения граждан;

- договоры о библиотечном сотрудничестве с другими библиотеками;

- направление для участия в конкурсах различных уровней;

Юридическим фактом, предоставляющим основание для начала исполнения административной процедуры, являются:

- распоряжения начальника управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района, директора библиотеки;

- областные целевые программы;

- годовой план библиотеки;

- назначенная дата планового мероприятия;

- запрос о предоставлении информации от государственных органов исполнительной власти;

- рассмотрение обращений граждан.

Должностным лицом, ответственным за выполнение действия, является заместитель директора библиотеки.

Исполняя действие, ответственное должностное лицо разрабатывает план внедрения разработанных локальных нормативно-регламентирующих документов, координирует деятельность структурных подразделений библиотеки, участвующих в выполнении действия, осуществляет запрос дополнительной информации от структурных подразделений, участвующих в выполнении действия, готовит информацию об исполнении документа.

Ответственный за исполнение административной процедуры исполняет действие в сроки, установленные распоряжением начальника департамента образования, культуры и молодежной политики, начальника управления культуры области, заместителей начальника управления культуры области, начальника управления культуры администрации Белгородского района, директора библиотеки, а также в сроки, установленные соответствующими документами.

Критерием принятия решения является исполнение требований документа в полном объеме.

Способ фиксации результатов исполнения - получение заверенного документа на бумажном носителе.

Результатом исполнения данной административной процедуры является подписанной комиссией акт о внедрении в практику работы библиотеки технологического процесса, утвержденного нормативно-регламентирующим документом библиотеки.

3.5. Осуществление взаимодействия с государственными и муниципальными библиотеками, предоставляющими муниципальную услугу.

Юридическим фактом начала действия является обращение библиотек, годовые планы работы библиотек, договоры о библиотечном сотрудничестве.

Должностным лицом, ответственным за исполнение данного действия, является заместитель директора библиотеки.

Срок исполнения действия устанавливается в соответствии с распоряжением начальника управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района, директора библиотеки, а также в соответствии со сроками, определенными нормативными регламентирующими документами.

Ответственный исполнитель рассматривает договоры, принимает решения об их подписании, проводит совместные встречи, совещания, советы.

Критерием принятия решения является рассмотрение договора и его заключение.

Способ фиксации результата исполнения - получение заверенного документа на бумажном носителе.

Результатом действия являются принятые, подписанные решения, договоры, соглашения, планы совместной деятельности по вопросам предоставления муниципальной услуги.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

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 принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц библиотеки, определенных административными процедурами, осуществляет директор МУК «ЦБС Ракитянского района».

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения культуры.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами библиотеки, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

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

Плановые и внеплановые проверки осуществляются управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц библиотеки, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг устанавливается управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Поверка осуществляется на основании приказа управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Должностные лица библиотеки, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

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

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

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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 области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя как в устной, так и в письменной форме.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии) по адресу и телефону, указанным в подпункте 1.3.1. настоящего регламента.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба подается на имя начальника органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации района.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления в сети "Интернет" <http://www.rakitnoeadm.ru>, через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

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

5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.3.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Начальник управления**

**культуры и кинофикации Е. Чефонова**

**Приложение № 1**

**к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно–поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

Блок схема последовательности действий по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории муниципального района «Ракитянский район»

Начало процедуры

Есть в наличии

Формулировка поискового запроса

в автоматизированной библиотечно-информационной системе

Список найденных документов

Ответ системы

о наличии

необходимых документов

Завершение процедуры

Нет в наличии

**Приложение № 6**

**Утвержден**

**постановлением администрации**

**Ракитянского района**

**от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2013 года №\_\_\_\_**

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких изданий, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких изданий, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» на территории муниципального района «Ракитянский район» разработан в целях повышения качества услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках и определяет порядок, сроки и последовательность действий муниципальных библиотек Белгородской области при осуществлении полномочий по предоставлению услуги в электронном виде.

1.2. Потребителями муниципальной услуги являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

1.3.1. Информирование по процедуре предоставления услуги производится:

- на официальном сайте органа местного самоуправления: http://www.rakitnoeadm.ru;

- на официальном сайте МУК «ЦБС Ракитянского района»: http://www.rakilibr.ucoz.ru;

- по электронной почте: rakitbib@yandex.ru;

- по телефонам: 8(47 245) 55 7 19, 55 2 17;

- посредством личного обращения в библиотеку по адресу: Белгородская обл. Ракитянский р-н, п. Ракитное, ул. Пролетарская 20Б.

- на информационном стенде в помещениях библиотеки.

1.3.2. На официальном сайте библиотеки размещается следующая информация:

- место нахождения библиотеки: Белгородская обл. Ракитянский р-н, п. Ракитное, ул. Пролетарская 20Б;

- номер справочного телефона библиотеки: 8(47 245) 55 7 19, 55 2 17;

- адрес электронной почты: rakitbib@yandex.ru;

- режим работы библиотеки:

с 8:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00, без выходных;

- порядок предоставления настоящей услуги.

Информация, размещаемая на официальном сайте библиотеки:

– должна быть круглосуточно доступна пользователям информацией для получения, ознакомления и использования без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и иных ограничений;

– должна быть доступна пользователям информацией без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информацией требует заключения пользователем лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя платы;

– не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление пользователя информацией с ее содержанием без использования иного программного обеспечения или технических средств, чем веб-обозреватель. Доступ к информации не может быть обусловлен требованием регистрации пользователей информации или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

1.3.3. При информировании по процедуре предоставления услуги по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 1 рабочий день с момента поступления запроса.

1.3.4. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотеки. Должностное лицо библиотеки дает исчерпывающую информацию по процедуре предоставления услуги. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.3.5. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы.

1.3.6. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении библиотеки, должна содержать дату размещения, подпись директора (заместителя директора) библиотеки. На стенде размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения библиотеки: Белгородская обл. Ракитянский р-н, п. Ракитное, ул. Пролетарская 20Б;

- номер справочного телефона библиотеки: 8(47 245) 55 7 19, 55 2 17;

- адрес электронной почты: rakitbib@yandex.ru;

- режим работы библиотеки:

с 8:00 до 17:00., перерыв с 12:00 до 13:00, без выходных;

- порядок предоставления настоящей услуги;

- имя, отчество, должность специалиста, ответственного за информирование.

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

**2 Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Полное наименование муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких изданий, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» на территории муниципального района «Ракитянский район».

2.2. Муниципальную услугу «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких изданий, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» на территории муниципального района «Ракитянский район» непосредственно предоставляет Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Ракитянского района».

2.3. Результатом предоставления услуги является:

– список библиографических записей, соответствующих запросу пользователя;

– информационное сообщение об отсутствии записей, соответствующих запросу;

– информационное сообщение об уточнении запроса или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления услуги.

Предоставление услуги осуществляется по запросу физических и юридических лиц в течение 1-30 минут с момента отправления запроса. Время формирования запроса пользователем не нормируется и не включается в срок предоставления услуги.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Законом Белгородской области от 9 ноября 1999 г. № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области»;

- Постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 г. № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы»;

- иными нормативными актами Российской Федерации, Белгородской области, учреждений культуры, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги;

- настоящим административным регламентом.

2.6. Основанием для предоставления услуги является запрос пользователя, поступивший в автоматизированную библиотечно-информационную систему.

В запросе пользователя должны быть указаны следующие сведения:

– наименование базы данных (обязательно);

– автор документа;

– заглавие издания;

– интересующий пользователя предмет;

– другие сведения об издании, содержащиеся в поисковой форме автоматизированной библиотечно-информационной системы.

Формирование запроса осуществляется пользователем самостоятельно через веб-интерфейс автоматизированной библиотечно-информационной системы. Порядок действий пользователя при формировании запроса регламентируется инструкцией, размещенной в разделе «Помощь».

2.7. Оснований для отказа в приеме документов не имеется.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Перечень оснований для приостановления предоставлении услуги:

- отсутствие в запросе заявителя сведений, необходимых для осуществления поиска;

- наличие орфографических ошибок в запросе.

2.8.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие в базе данных сведений, соответствующих запросу;

- отсутствие технической возможности для доступа к источнику данных (авария или проведение профилактических работ).

2.9. Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги не более 15 минут.

2.12. Места информирования в помещении библиотеки, предназначенные для ознакомления получателей услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами. Рабочее место должностного лица, ответственного за информирование, снабжается табличкой (вывеской) с указанием предоставляемых услуг. Должностное лицо должно иметь бейджик с указанием имени, отчества, должности специалиста. Места для получателей услуги должны быть оборудованы персональным компьютером, подключенным к телекоммуникационной сети Интернет. На компьютере должен быть установлен веб-обозреватель.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показатели доступности:

- муниципальная услуга предоставляется бесплатно в рамках определенного бюджетного финансирования;

- режим работы учреждения установлен с учетом потребностей получателей;

- должностное лицо учреждения оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;

- материально-техническая база учреждения позволяет потребителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;

- учреждение расположено вблизи удобных транспортных развязок;

- муниципальная услуга доступна юридическому или физическому лицу без ограничений, при предъявлении документов удостоверяющих личность.

2.13.2. Показатели качества:

- оцифрованные издания являются максимально полными за счет использования для оцифровки нескольких источников от разных организаций-поставщиков;

- оцифровка изданий производится и предоставляется в высоком разрешении с минимальными отличиями от оригинала;

- в учреждениях осуществляется доступ к изданиям, оцифрованным собственными силами;

- материально-техническая база учреждений позволяет получать муниципальную услугу одновременно большому количеству потребителей, в разных формах оказания услуги;

- интерфейс программного обеспечения удобен и интуитивно понятен для потребителей муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде»:

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- регистрацию получателя муниципальной услуги;

- консультирование получателя муниципальной услуги;

- предоставление муниципальной услуги или отказ в предоставлении услуги;

3.2. Блок – схема последовательности действий при предоставлении МУК «ЦБС Ракитянского района» муниципальной услуги представлена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.3. Регистрация получателя муниципальной услуги.

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании документа, удостоверяющего личность (поручительства) их родителей или иных законных представителей;

- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приостановлении муниципальной услуги в помещении библиотеки МУК «ЦБС Ракитянского района»;

- оформление читательского формуляра;

- ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками МУК «ЦБС Ракитянского района»;

- получение согласия заявителя на обработку его персональных данных библиотекой МУК «ЦБС Ракитянского района» в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- запись в читательском формуляре.

Регистрация получателя муниципальной услуги согласно правилам пользования библиотекой МУК «ЦБС Ракитянского района» при повторном обращении предусматривает:

- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приостановлении муниципальной услуги в помещении библиотеки МУК «ЦБС Ракитянского района»;

- переоформление читательского формуляра (при необходимости);

- запись в читательском формуляре.

Общий максимальный срок административной процедуры составляет при первичном обращении 15 минут, при повторном 10 минут.

Результатом административной процедуры является оформление (переоформление) читательского формуляра и/или запись в читательском формуляре.

3.4. Консультирование получателя муниципальной услуги.

Специалисты библиотеки МУК «ЦБС Ракитянского района» в вежливой и корректной форме консультируют получателя муниципальной услуги по использованию базы данных оцифрованных документов, по методике самостоятельного поиска документов.

Специалисты библиотеки проводят инструктаж по правилам работы и технике безопасности при использовании автоматизированного рабочего места.

Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги – 10 минут.

Результатом административной процедуры является предоставление автоматизированного рабочего места.

3.5. Предоставление муниципальной услуги или отказ в прдоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. Предоставление муниципальной услуги.

В помещении библиотеки заявителю предоставляется автоматизированное рабочее место с доступом к базе оцифрованных изданий или к сети Интернет.

Пользование муниципальной услугой осуществляется в течение установленного рабочего времени библиотеки.

При наличии очереди на доступ к оцифрованным изданиям в помещении библиотеки, непрерывное время пользования базой данных оцифрованных изданий для получателя муниципальной услуги ограничено до 40 минут.

Результатом административной процедуры является предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках МУК «ЦБС Ракитянского района», в том числе к фонду редких книг, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах. Предоставление муниципальной услуги считается законченным.

3.5.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист библиотеки МУК «ЦБС Ракитянского района» при обращении заявителя за получением муниципальной услуги проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае наличия одного из оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных подпунктом 2.8.2. настоящего Административного регламента, заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

Общий максимальный срок административной процедуры составляет 10 минут.

Результатом административной процедуры является отказ в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки МУК ЦБС. Предоставление муниципальной услуги считается законченным.

**4 . Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

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 принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц библиотеки, определенных административными процедурами, осуществляет директор МУК «ЦБС Ракитянского района»..

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения культуры.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами библиотеки, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

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

Плановые и внеплановые проверки осуществляются управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц библиотеки, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг устанавливается управлением культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Поверка осуществляется на основании приказа управления культуры и кинофикации администрации Ракитянского района.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Должностные лица библиотеки, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

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

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

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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 области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, 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.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя как в устной, так и в письменной форме.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии) по адресу и телефонам, указанным в подпункте 1.3.1. настоящего регламента.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба подается на имя начальника органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации района.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления в сети "Интернет" <http://www.rakitnoeadm.ru>, через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

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

5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.3.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Начальник управления**

**культуры и кинофикации Е. Чефонова**

**Приложение № 1**

**к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких изданий, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» на территории муниципального района «Ракитянский район»**

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении библиотеками МУК ЦБС «Ракитянского района» муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких изданий, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» на территории муниципального района «Ракитянский район»

Прием и регистрация получателя

муниципальной услуги

Рассмотрение запроса

Анализ тематики запроса, принятие решения

о возможности исполнения запроса

нет да

Уведомление о невозможности предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги