

Приложение 8  
к Постановлению №\_\_  
от «\_\_» октября 2015 г.  
Об утверждении административных  
регламентов по предоставлению  
муниципальных услуг МКУ  
«Централизованная межпоселенческая  
библиотечная система» МО «Кош-  
Агачский район

Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация общественного доступа к услугам Интернет»

**I. Общие положения**

1.1 Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации общественного доступа к услугам Интернет

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации общественного доступа к услугам Интернет (Центр общественного доступа) (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги по организации общественного доступа к услугам Интернет (далее – муниципальная услуга).

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- Закон РА «О культуре» от 15.02.2001 г. № 20-55
- Устав МО «Кош-Агачский район»;
- Устав МКУ «ЦМБС».

1.3. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга по организации общественного доступа к услугам Интернет предоставляется и осуществляется Муниципальным казенным учреждением «Централизованная межпоселенческая библиотечная система» муниципального образования «Кош-Агачский район» (далее –МКУ «ЦМБС»)

Информационное и технологическое обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется непосредственно администрацией.

Способ получения сведений о месте нахождения и структурных подразделениях администрации, предоставляющих муниципальную услугу

Сведения о месте нахождения центра, справочные телефоны, адреса сайта в сети Интернет, адреса электронной почты администрации, размещаются на информационном стенде в здании Межпоселенческой библиотеки района, в средствах массовой информации, на официальном Интернет-сайте администрации.

Справочные сведения

о местонахождении центра общественного доступа, обращение к которому необходимо для получения муниципальной услуги

Наименование	Структурное Подразделение	Адрес	Телефон	График работы
1	2	3	4	5
Муниципальное казенное учреждение «Централизованная межпоселенческая библиотечная система» МО «Кош-Агачский район»	Отдел информационно технического и программного обеспечения.	649780, Республика Алтай, Кош-Агачский район, с. Кош-Агач, ул. Коммунальная, 32 А	8 (38842)22092	Понедельник-пятница С 08.00.- 18.00 Обед: 13.00.-14.00. Суббота, воскресенье - выходной

График работы Отдела информационно технического и программного обеспечения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8.00 до 18.00, выходные дни - суббота и воскресенье, а также праздничные дни.

#### 1.4. Получатели муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги являются граждане (физические лица), индивидуальные предприниматели и организации (далее – заинтересованные лица, заявители).

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1 Порядок информирования заинтересованных лиц о предоставлении муниципальной услуги

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

#### 2.1.1 Описание конечного результата предоставления заинтересованным лицам муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заинтересованным лицам письменной (устной) информации, а также удовлетворенность обратившихся качеством, своевременностью предоставления и полнотой полученной информации.

Обратившимся заинтересованным лицам обеспечиваются комфортные условия для получения требуемой информации, в том числе гарантируются надлежащим образом оборудованные помещения, удобный график работы отдела информационного обеспечения.

#### 2.1.2 Перечень сведений и документов, необходимых для получения муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги в письменной форме заявитель направляет письменное обращение. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также фамилия, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии) или наименование организации, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ. Гражданин или уполномоченный представитель организации в заявлении ставят личную подпись.

Для получения муниципальной услуги в устной форме или получения письменного ответа на руки гражданин должен иметь при себе следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- документ, подтверждающий полномочия лица, представляющего интересы заинтересованного лица (доверенность)

### 2.1.3. Информирование заинтересованных лиц о предоставлении муниципальной услуги

Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещениях администрации с использованием информационных стендов, а также по телефону, электронной почте, посредством ее размещения на официальном Интернет-сайте администрации.

Информационные стенды оборудуются при входе в помещение. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- график работы отдела информатизации, ответственного за предоставление муниципальной услуги;
- номера кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц;
- требования к письменному запросу о предоставлении информации, образец заявления на имя руководителя администрации;
- полный почтовый адрес администрации;
- адрес официального Интернет-сайта администрации;
- номер телефона соответствующего подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;
- перечень документов, предоставляемых получателями муниципальной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

Посредством телефона граждане и организации могут получить информацию:

- о режиме работы центра общественного доступа, предоставляющего муниципальную услугу;
- о полном почтовом адресе;
- об адресе официального Интернет-сайта;
- о номере телефона соответствующего структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, и адресе его электронной почты;
- о требованиях к письменному запросу;
- о процедуре предоставления муниципальной услуги.

### 2.1.4. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций

При информировании о порядке предоставления услуги по телефону специалист отдела общественного доступа сняв трубку, должен назвать наименование своего отдела, должность, фамилию, имя и отчество.

Во время разговора специалист должен произносить слова четко. Если на момент поступления звонка от заинтересованного лица, специалист уже предоставляет муниципальную услугу гражданину, специалист вправе предложить обратиться по телефону позже, либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо, о возможности прерывания разговора по телефону для предоставления муниципальной услуги гражданину. В конце информирования специалист, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Специалист центра общественного центра не вправе осуществлять информирование заинтересованного лица, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления услуги.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистом при обращении заинтересованных лиц за информацией лично или по телефону.

Специалист, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для полной запрашиваемой информации, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов. Время ожидания заинтересованных лиц, при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут. Индивидуальное устное информирование заинтересованных лиц, специалист отдела информационного обеспечения осуществляет не более 10 минут.

Специалист центра общественного доступа, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций.

Директор МКУ «ЦМБС» рассматривает обращение лично либо передает обращение специалисту структурного подразделения для подготовки ответа.

## 2.2. Требования к оборудованию помещений для оказания муниципальной услуги

Помещения для предоставления муниципальной услуги снабжаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего структурного подразделения, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу. Каждое помещение для предоставления муниципальной услуги оснащается телефоном, компьютером.

Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами.

Должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, обязано предложить лицу воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного должностного лица.

Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию и организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объеме. Отделом информатизации, ответственным за предоставление муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет и выделяются бумага, расходные материалы и канцтовары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

## 2.3. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в течении 3-х дней со дня поступления заявления.

Для консультирования в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию центра общественного доступа, выделяется время, необходимое и достаточное для предоставления полного и исчерпывающего ответа на запрос, фиксирования результата оказания услуги, но не более 1 часа.

Заявителям, желающим получить муниципальную услугу в устной форме, предоставляется право выбора при ее получении: в порядке живой очереди без предварительной записи или по предварительной записи по телефону.

При определении времени предоставления муниципальной услуги по телефону должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, обязано назначить время, согласованное с заявителем, обратившимся за предоставлением муниципальной услуги, с учетом уже состоявшихся встреч.

Запись по телефону при предоставлении муниципальной услуги является предпочтительным способом организации приема заявителей.

Время ожидания в очереди для приема у должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, не должно превышать 30 минут.

Для предоставления муниципальной услуги при непосредственном устном обращении должностное лицо приглашает гражданина в помещение, где предоставляется муниципальная услуга.

Должностное лицо незамедлительно осуществляет поиск информации по вопросам, входящим в компетенцию Отдела информационно технического и программного обеспечения, с использованием имеющихся справочно-правовых систем, нормативных правовых актов и представляет гражданину муниципальную услугу.

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

#### **3.1. Общие положения рассмотрения обращений**

Основаниями для предоставления муниципальной услуги является письменное заявление или устное обращение заинтересованного лица.

Для получения муниципальной услуги заинтересованное лицо представляет письменное заявление, оформленное в соответствии с требованиями, установленными пунктом настоящего регламента.

### **VI. Формы контроля за исполнением административного регламента**

#### **Контроль за предоставлением муниципальной услуги**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги также осуществляется в форме внеплановых проверок. Внеплановые проверки могут проводиться уполномоченным должностным лицом на основании поступивших жалоб на действия должностного лица по вопросу некачественного и несвоевременного представления информации и непредставления общественного доступа к услугам Интернет.

Уполномоченное должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги несет персональную ответственность за соблюдением качественного, своевременного представления информации, правильность внесения записей в Журнал.

### **V. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги**

Порядок обжалования в Администрацию действия (бездействия), осуществляемого в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента

Любое заинтересованное лицо имеет право обжаловать решения, действия или бездействие должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, если по мнению этого лица, такие решения или бездействие нарушают его права, свободы или законные интересы.

Решения, действия (бездействие) должностного лица могут быть обжалованы в порядке, установленном настоящим Административным регламентом или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Решения, действия (бездействие) специалистов Отдела информационного технического и программного обеспечения, могут быть обжалованы:

1. в администрацию района;
2. непосредственно директору МКУ «ЦМБС».

Жалоба должна быть представлена в письменной форме нарочно (лично или через своего представителя) либо посредством почтовой связи в течение трех месяцев со дня,

когда заинтересованное лицо узнало или должно было узнать о нарушении своих прав, свобод или законных интересов.

В жалобе должны быть указаны:

- наименование должностного лица, которому адресуется жалоба;
- сведения о лице, права свободы или законные интересы которого, по его мнению, были нарушены, наименование юридического лица (юридический и почтовый адреса), фамилия, имя, отчество физического лица, его почтовый адрес;
- фамилия, имя, отчество должностного лица, решения, действия (бездействие) которого обжалуются;
- в чем заключается нарушение прав, свобод или законных интересов заявителя и его требования;
- перечень прилагаемых к заявлению документов.

Заинтересованное лицо вправе указать в своей жалобе любые другие сведения, имеющие отношение к предмету обжалования и приложить документы, подтверждающие такие сведения.

Получив жалобу, директор рассматривает ее в течение 20 дней и направляет письменный ответ лицу, направившему жалобу в течение 5 дней.

При неудовлетворении ответом лицо вправе обратиться за защитой своих прав, свобод или законных интересов в суд, в течение трех месяцев со дня вынесения обжалуемого решения, либо совершения действия (бездействия).