

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
городского округа Навашинский
Нижегородской области
от 30.07.2019 № 699

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронном виде**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронном виде (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде означает предоставление муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и пользователями.

1.3. Пользователями муниципальной услуги (далее – пользователь) являются:
- физические лица - население городского округа Навашинский Нижегородской области;
- юридические лица – учреждения, организации.

1.4. Ответственным за организацию муниципальной услуги является Управление культуры, спорта и молодежной политики Администрации городского округа Навашинский (далее - Управление культуры).

Место нахождения и почтовый адрес: 607100, Нижегородская область, г. Навашино, ул. 1 Мая, д. 6, тел (83175) 5-66-47; факс: (83175) 5-70-83, адрес электронной почты: nav.kultura@mail.ru.

График работы Управления культуры:

- Понедельник – 8.00-17.15 (перерыв с 12.00-13.00)
- Вторник – 8.00-17.15 (перерыв с 12.00-13.00)
- Среда – 8.00-17.15 (перерыв с 12.00-13.00)
- Четверг – 8.00-17.15 (перерыв с 12.00-13.00)
- Пятница – 8.00-16.00 (перерыв с 12.00-13.00)
- Суббота – выходной день
- Воскресенье – выходной день

При исполнении муниципальной услуги Управление культуры осуществляет взаимодействие с органами местного самоуправления городского округа Навашинский Нижегородской области, Министерством культуры Нижегородской области и др.

1.5. Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система «Навашинская» (далее – МБУК ЦБС «Навашинская»).

Юридический и почтовый адрес МБУК ЦБС «Навашинская»: ул. Трудовая, д. 4, г.Навашино, Нижегородская обл., 607100. Тел.: 5-59-68; тел./факс: 5-71-63.

Адреса библиотек МБУК ЦБС «Навашинская»:

№ п/п	Наименование библиотеки	Адрес
1.	Центральная библиотека	г.Навашино ул. Трудовая, д. 4
2.	Детская библиотека	г.Навашино, ул.Почтовая, д. 3
3.	Б.-Окуловская библиотека	с. Б.-Окулово, ул.Комсомольская, д. 7
4.	Валтовская библиотека	д. Валтово, ул. Советская, д. 22
5.	Ефановская библиотека	с. Ефаново, ул. Молодежная, д. 18
6.	Монаковская библиотека	с. Монаково, ул. Молодежная, д. 18а
7.	Натальинская библиотека	с.Натальино, ул. Молодежная, д. 45
8.	Новошинская библиотека	с. Новошино, ул. Клубная, д. 6а
9.	Поздняковская библиотека	с. Поздняково, пер. Школьный, д. 3
10.	Роговская библиотека	д. Рогово, ул. Школьная, д. 117
11.	Салавирская библиотека	д. Салавирь, ул. Школьная, д. 3а
12.	Сонинская библиотека	с. Сонино, ул. Трудовая, д. 92
13.	Коробковская библиотека	с. Коробково, ул. Школьная, д. 34
14.	Степуринская библиотека	с. Степурино, ул. Школьная, д. 21
15.	Тешинская библиотека	п.Теша, пл. Советская, д.8а
16.	Библиотека «Дом Кирсановых»	г. Навашино, ул. Советская,51
17.	Библиотека – Центр чтения	г. Навашино, ул. Калинина, д.25а

Режимы работы библиотек МБУК ЦБС «Навашинская»:

Библиотека	Режим работы
Центральная библиотека	с 10 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин. без перерыва на обед; воскресенье с 9 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.; выходной день – суббота
Детская библиотека	с 10 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин. без перерыва на обед; воскресенье с 9 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.; выходной день – суббота
Тешинская библиотека	понедельник - четверг с 10 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин. без перерыва на обед; пятница – с 10 ч. 00 мин. до 13 ч. 30 мин.; воскресенье – с 9 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., обед с 13 ч.00 мин. до 14 ч. 00 мин.; выходной день – суббота.

Б-Окуловская библиотека	с 10 ч 00 мин. до 18 ч. 00 мин. без перерыва на обед; выходные дни – пятница, суббота.
Валтовская библиотека	с 10 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., обед с 13 ч. 00 мин. до 14 ч. 00 мин.; выходные дни – пятница, суббота.
Ефановская библиотека	с 11 ч. 00 мин. до 16 ч. 55 мин., обед с 14 ч. 30 мин. до 15 ч. 00 мин.; выходные дни – пятница, суббота.
Монаковская библиотека	с 12 ч. 00 мин. до 15 ч. 30 мин. без перерыва на обед; выходные дни – пятница, суббота.
Натальинская библиотека	понедельник - четверг с 10 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин. без перерыва на обед; пятница – с 10 ч. 00 мин. до 13 ч. 30 мин.; воскресенье – с 9 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., обед с 13 ч.00 мин. до 14 ч. 00 мин.; выходной день – суббота.
Новошинская библиотека	с 11 ч. 00 мин. до 16 ч. 55 мин., обед с 14 ч. 30 мин. до 15 ч. 00 мин.; выходные дни – пятница, суббота.
Поздняковская библиотека	с 10 ч 00 мин. до 18 ч. 00 мин., обед с 13 ч. 00 мин. до 14 ч. 00 мин.; выходные дни – пятница, суббота.
Роговская библиотека	с 12 ч. 00 мин. до 15 ч. 30 мин. без перерыва на обед; выходные дни – пятница, суббота.
Салавирская библиотека	с 12 ч. 00 мин. до 15 ч. 30 мин. без перерыва на обед; выходные дни – пятница, суббота.
Сонинская библиотека	с 11 ч. 00 мин. до 16 ч. 55 мин., обед с 14 ч. 30 мин. до 15 ч. 00 мин.; выходные дни – пятница, суббота.
Коробковская библиотека	с 11 ч. 00 мин. до 16 ч. 55 мин., обед с 14 ч. 30 мин. до 15 ч. 00 мин.; выходные дни – пятница, суббота.
Степуринская библиотека	с 11 ч. 00 мин. до 16 ч. 55 мин., обед с 14 ч. 30 мин. до 15 ч. 00 мин.; выходные дни – пятница, суббота.
Библиотека «Дом Кирсановых»	с 10 ч 00 мин. до 18 ч. 00 мин. без перерыва на обед; выходные дни – пятница, суббота.
Библиотека – Центр чтения	с 10 ч 00 мин. до 18 ч. 00 мин. без перерыва на обед; без выходных

1.6. Информация о порядке оказания услуги, информация о месте нахождения библиотек МБУК ЦБС «Навашинская», графике работы, их почтовые адреса и контактные телефоны размещена на информационных стендах библиотек МБУК ЦБС «Навашинская», на официальном сайте МБУК ЦБС «Навашинская»: <http://www.libnav.ru>, на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Навашинский Нижегородской области: www.navashino.omsu-nnov.ru.

Электронный адрес специализированной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области»: www.gu.nnov.ru.

1.7. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется пользователям и организациям по личным устным и письменным запросам, по каналам телефонной связи.

1.8. Порядок получения информации пользователями по вопросам исполнения муниципальной услуги.

Информирование об исполнении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

Должностные лица библиотеки осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы библиотеки;
- о справочных телефонах библиотеки;
- об адресе сайта МБУК ЦБС «Навашинская» в сети Интернет, адресе электронной почты библиотеки;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

1.9. Информирование пользователей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения пользователей библиотеки (при личном общении либо по телефону) с должностными лицами библиотеки.

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте МБУК ЦБС «Навашинская» в сети Интернет, а также на информационных стендах, размещенных при входе в здание библиотеки.

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении пользователей должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный пользователем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять пользователю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица библиотеки, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается директором библиотеки, либо уполномоченным должностным лицом. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

1.10. На информационных стендах в библиотеке размещаются следующие информационные материалы:

- правила пользования библиотеками МБУК ЦБС «Навашинская»;

-адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты библиотеки;

-административный регламент;

-необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

1.11. На официальном сайте размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и полные почтовые адреса МБУК ЦБС «Навашинская»;

- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления муниципальной услуги;

- адреса электронной почты;

- текст Административного регламента с приложениями 1,2;

- информационные материалы (полная версия), содержащиеся на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Необходимые условия предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Наименование муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронном виде.

2.1.2. Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система «Навашинская».

2.1.3. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является получение пользователями доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУК ЦБС «Навашинская»

2.1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- при обращении через сеть Интернет к официальному сайту МБУК ЦБС «Навашинская»;

- при личном обращении пользователя в помещениях МБУК ЦБС «Навашинская»;

- почтой;

- электронной почтой;

- с использованием государственной информационной системы «Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области».

2.1.5. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;

- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Нижегородской области от 05.03.2009г. №21-З «О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области»;
- Законом Нижегородской области от 01.11.2008 № 147-З «О библиотечном деле в Нижегородской области»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015г. №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- Иными нормативными правовыми документами.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги:

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от места получения услуги.

2.2.1. При обращении через сеть Интернет к официальному сайту МБУК ЦБС «Навашинская» доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных МБУК ЦБС «Навашинская» осуществляется в круглосуточном режиме, без ограничений по времени.

2.2.2. При личном обращении пользователя в помещениях МБУК ЦБС «Навашинская» оказание муниципальной услуги осуществляется не более 2 часов:

- рассмотрение устного или письменного (отправленного заранее по почте, либо по электронной почте) заявления пользователя о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУК ЦБС «Навашинская» (не более 10 минут);

- регистрация (перерегистрация) пользователя – при необходимости (не более 10 минут);

- консультирование пользователя по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных (не более 10 минут);

- предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях МБУК ЦБС «Навашинская» - 1 час 30 минут (при наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещении библиотеки непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для пользователя ограничено до 40 минут).

2.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - документы) в помещениях МБУК ЦБС «Навашинская»:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении), для лиц до 14 лет - паспорт их родителей или иных законных представителей (для получения муниципальной услуги в помещениях МБУК ЦБС «Навашинская»);

- заявление (устное, письменное, либо отправленное по электронной почте) пользователя на имя директора МБУК ЦБС «Навашинская» о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУК ЦБС «Навашинская» (форма заявления представлена в Приложении №2 к настоящему Регламенту).

Бланк заявления, необходимый для предоставления муниципальной услуги, можно получить на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, в федеральной государственной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на официальном сайте МБУК ЦБС «Навашинская», у работников МБУК ЦБС «Навашинская».

2.4. Специалисты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу не вправе требовать от пользователя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение пользователем платы (в случае, если данная плата предусмотрена требованиями действующего законодательства) за предоставление муниципальной услуги, которая находится в распоряжении учреждений, предоставляющих муниципальную услугу. Пользователь вправе представить указанные документы и информацию в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных пользователем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в

предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

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

2.5. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.3. административного регламента.

2.6. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- плановая профилактика оборудования – 1 день (1 раз в месяц);
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет;
- чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства (форс-мажор).

Предоставление услуги возобновляется в случае устранения указанных обстоятельств.

2.7. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной (государственной) услуги им обеспечиваются:

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

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам

(зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.8. Другие требования к предоставлению муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронном виде предоставляется бесплатно.

2.9. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателем доступности для данной Услуги является отсутствие отказа в предоставлении муниципальной услуги населению

Показателем качества для данной Услуги является отсутствие жалоб на действия (бездействия) специалистов, предоставляющих Услугу, количество положительных отзывов, повышение спроса на Услугу.

3. Административные процедуры

3.1 Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в случае, когда пользователь пользуется доступом к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУК ЦБС «Навашинская» через сеть Интернет, включают в себя:

-предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных МБУК ЦБС «Навашинская» на официальном сайте МБУК ЦБС «Навашинская» www.libnav.ru.

3.2 Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги при личном обращении пользователя в помещениях МБУК ЦБС «Навашинская» включают в себя:

-рассмотрение устного или письменного (отправленного заранее по почте, либо по электронной почте) заявления пользователя о предоставлении доступа к

справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУК ЦБС «Навашинская»;

-регистрацию (перерегистрацию) пользователя (при необходимости);

-консультирование пользователя по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных;

-предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных МБУК ЦБС «Навашинская».

3.2.1 Рассмотрение заявления пользователя.

3.2.2 Регистрация пользователя (при необходимости).

Основанием для регистрации пользователя является его личное обращение в библиотеку. Регистрация пользователя предусматривает:

-прием документа, удостоверяющего личность. Для лиц до 14 лет – паспорт (поручительство) их родителей или иных законных представителей;

-оформление (перерегистрация) читательского формуляра, регистрационной карточки;

-ознакомление пользователя с Правилами пользования библиотеками МБУК ЦБС «Навашинская».

3.2.3 Консультирование пользователя.

Работник МБУК ЦБС «Навашинская» в вежливой и корректной форме консультирует пользователя по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов.

3.3 Услуга считается предоставленной, если

-пользователь получил доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУК ЦБС «Навашинская».

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем административном регламенте. Персональная ответственность специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется директором МБУК ЦБС «Навашинская».

4.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги МБУК ЦБС «Навашинская» формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии.

4.3. В случае выявления нарушений прав пользователей действиями (бездействием) должностных лиц Учреждений, предоставляющих услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе оказания услуги на основании административного регламента

5.1. Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, решения должностных лиц МБУК ЦБС «Навашинская» предоставляющих муниципальную услугу, принимаемые в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу. Пользователь имеет право обратиться к вышестоящему должностному лицу лично или в письменной форме.

Действия (бездействие) лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в том числе некорректное поведение и нарушение положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, могут быть обжалованы в Управление культуры.

5.2. Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у пользователя;

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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с пользователя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

5.3. Обращение (жалоба) (далее - обращение) в письменной форме в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

- наименование органа местного самоуправления или учреждения, в которые направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество пользователя (отчество - при наличии) и наименование организации (в случае, если пользователем является юридическое лицо);

- почтовый адрес, по которому гражданину должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть обращения;

- личную подпись пользователя;

- дату обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов пользователь прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество пользователя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если пользователем является юридическое лицо);

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Пользователь вправе приложить к обращению в электронной форме необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. К обращению в письменной (электронной) форме прилагается согласие пользователя (физического лица) на обработку персональных данных в

соответствии с Федеральным законом от 26 июля 2006 года № 152 «О персональных данных».

5.6. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований, указанных в обращении (признании неправомерным действия (бездействия) решения соответствующего должностного лица), либо об отказе в их удовлетворении. Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляются пользователю.

5.7. Ответ на обращение пользователя не дается в случае:

- отсутствия в письменном обращении фамилии и почтового адреса пользователя;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, сотрудника, а также членов его семьи. Пользователю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который пользователю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, должностным лицом Управления культуры, МБУК ЦБС «Навашинская» принимается решение о безосновательности такого обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну, пользователю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается пользователю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.8. Ответ направляется пользователю не позднее 15 дней со дня регистрации обращения.

5.9. Если жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарного воздействия к должностному лицу,

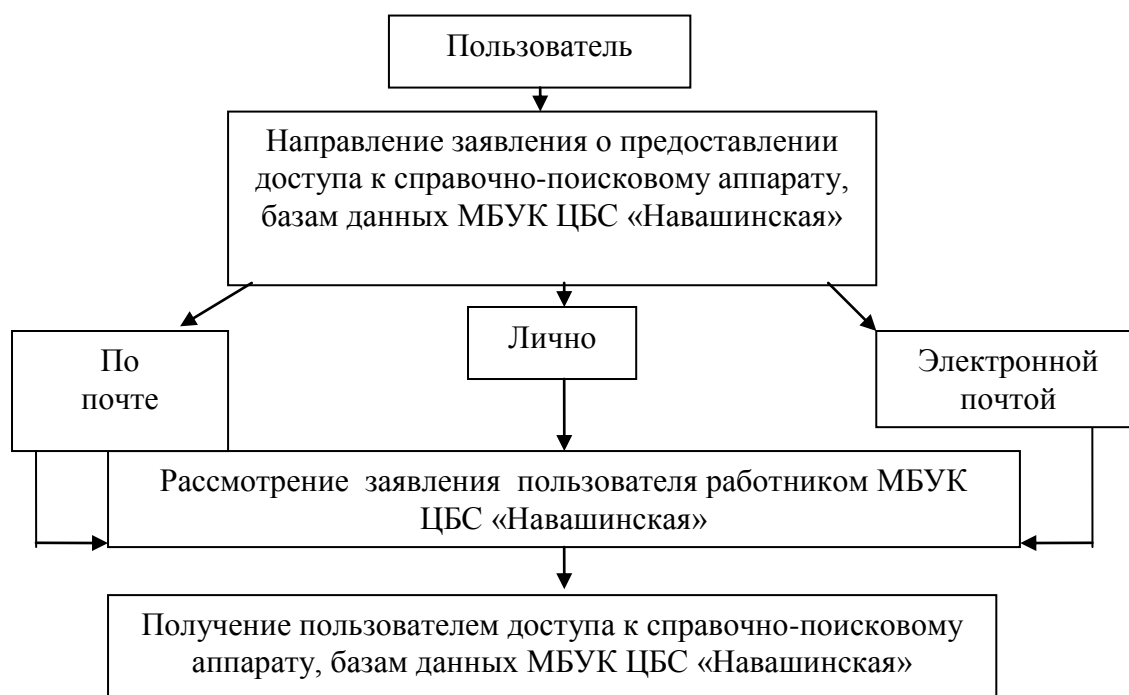
допустившему нарушение требований законодательства Российской Федерации, муниципальных правовых актов и настоящего регламента.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в настоящем пункте регламента, пользователю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе пользователю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронном виде



Приложение № 2 к Регламенту

Директору _____
(наименование учреждения)

(Ф.И.О. директора)

Ф.И.О. пользователя:

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Место регистрации:

Город _____

Улица _____

Дом _____ корп. _____ кв. _____

Телефон _____

Адрес электронной почты _____

Заявление

Прошу Вас предоставить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных Муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованной библиотечной системы «Навашинская».

" ____ " _____ 20__ года

(подпись)
