



Администрация Лукояновского муниципального округа
Нижегородской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.05. 2024

№ 590-п

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области»

В целях реализации федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», в соответствии с распоряжением Администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области от 20.02.2024 г. №27-р «Об актуализации сведений в РГУ» для повышения качества исполнения и доступности муниципальных услуг Администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области **постановляет:**

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области» в соответствии с приложением к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу Постановление администрации Лукояновского муниципального района Нижегородской области от 01.04.2013 № 506 - п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области».

3. Отделу документационного обеспечения администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области обеспечить размещение настоящего постановления на официальном портале администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области Л.В. Рыжину.

Глава местного самоуправления

С.Н. Малышев

Начальник отдела
документационного обеспечения

А.Н. Афанасов

личная подпись

расшифровка подписи

Дата

Заместитель главы администрации

Л.В. Рыжкина

личная подпись

расшифровка подписи

Дата

Начальник отдела юридической
работы

Г.Н. Макарова

личная подпись

расшифровка подписи

Дата

Начальник отдела культуры

О.С. Маркелова

личная подпись

расшифровка подписи

Дата

Исполнитель: Сорокина Ирина Викторовна
Тел. 8 (83196) 4-27-38

Администрация Лукояновского муниципального округа
Нижегородской области

СПРАВКА

Постановление администрации Лукояновского муниципального округа
Нижегородской области

Наименование документа

от _____ № _____

Краткое содержание: Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области»

Направлено:

Кому	Кол-во	Роспись	Кому	Кол-во	Роспись
Прокуратура	1				
Отдел культуры	1				

Главный специалист сектора
организационной работы отдела
документационного обеспечения

“ _____ ” _____ 2024 г. _____ Н.Б. Федосеева

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации
Лукояновского муниципального
округа Нижегородской области
от 31.05.2024 № 590-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» ЛУКОЯНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области» (далее – Административный регламент) Межпоселенческим муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области (далее - ММБУК ЦБС) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области (далее - муниципальная услуга). Административный регламент определяет сроки и последовательность оказания муниципальной услуги, порядок взаимодействия получателей муниципальной услуги и должностных лиц (сотрудников) учреждения при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, гражданства, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также юридические лица, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, заинтересованные в получении услуги (далее – заявители).

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

Муниципальная услуга должна быть представлена заявителю в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги (далее - вариант). Вариант определяется исходя из признаков заявителя, установленных в Приложении к настоящему административному регламенту, а также из результатов предоставления муниципальной услуги, за получением которой обратился заявитель. Муниципальная услуга предоставляется заявителю посредством личного обращения в библиотеки – филиалы ММБУК ЦБС и обращения в электронной форме с использованием электронной почты, сети Интернет, в том числе на официальных сайтах ММБУК ЦБС.

1.3.1. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется ММБУК ЦБС.

Местонахождение ММБУК ЦБС и его юридический, почтовый адрес: 607800, Нижегородская область, г. Лукоянов, ул. Октябрьская, д.123.

Информация о месте нахождения, контактных телефонах и адресах структурных подразделений, графики работы структурных подразделений ММБУК ЦБС содержится в приложении №1 настоящего Административного регламента.

- Электронный адрес ММБУК ЦБС: luksbc@yandex.ru
- Интернет-сайт ММБУК ЦБС: <https://lukcbs.ru/>
- Группа в ВКонтакте: <https://vk.com/id400055508>
- Телефоны специалистов ММБУК ЦБС, предоставляющих

муниципальную услугу:

8-(83196)-4-29-00; 8-(83196)-4 13-86.

График работы ММБУК ЦБС:

понедельник-пятница с 8-00 до 18-00;

Воскресение - с 9.00 до 15.00 часов.

без перерыва на обед; ежедневно, выходной: суббота.

1.3.2. Информация о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги

Информацию о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить:

- по письменному обращению заявителя;
- при личном обращении заявителя;
- путем размещения соответствующей информации на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи;

- по электронной почте: luksbc@yandex.ru ;
- посредством размещения информации на Интернет-сайте:

<https://lukcbs.ru/>

- на едином портале государственных и муниципальных услуг:

<http://www.gosuslugi.ru;>

Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной услуги являются:

- четкость изложения информации, полнота предоставления информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Индивидуальное информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование обеспечивается работниками - специалистами ММБУК ЦБС. При информировании (по телефону или лично) специалистами ММБУК ЦБС, осуществляющими индивидуальное устное информирование, должно начинаться с информации: о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, а затем в вежливой форме подробно проинформировать обратившегося гражданина по интересующим его вопросам.

Специалист ММБУК ЦБС, осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопрос, поставленный в обращении гражданина. Время ожидания ответа при информировании не должно превышать 20 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист ММБУК ЦБС, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина специалист ММБУК ЦБС, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяется не более 20 минут.

Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги посредством почтовой связи, электронной и факсимильной. Срок подготовки письменного ответа составляет 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

Ответ на обращение гражданина представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также

фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ на обращение заявителя направляется в письменном виде по почтовому адресу (адресу электронной почты, факсу) обратившегося гражданина в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Публичное информирование граждан проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, радио, телевидения (далее - средства массовой информации), а также путем размещения информации на официальном ММБУК ЦБС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При изменении информации, регулирующей предоставление муниципальной услуги, осуществляется ее периодическое обновление.

Официальный сайт ММБУК ЦБС должен:

- содержать список регламентированных муниципальных услуг, предоставляемых ММБУК ЦБС, тексты регламентов, приложения к ним;
- предоставлять заявителям возможность направления обращения и получение ответа в электронном виде.

Информация на информационных стендах в помещениях библиотек ММБУК ЦБС должна быть расположена последовательно, логично и должна содержать следующую информацию:

- текст настоящего Административного регламента;
- блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (приложение 2 к настоящему Административному регламенту);
- график (режим) работы библиотеки;
- правила пользования библиотеками ММБУК ЦБС;
- устав ММБУК ЦБС;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

1.3.3. Результат информирования и консультирования

Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу, его (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема заявителей;
- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих.

По желанию заявителя должностным лицом или специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, оказывается помощь в заполнении заявления (заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу
Муниципальная услуга предоставляется Межпоселенческим муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального округа Нижегородской области;

- удовлетворение разнообразных запросов пользователей библиотеки в результате оперативного поиска информации по справочно-поисковому аппарату, предоставление информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате муниципальных библиотек и базах данных.

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

- документы, содержащие решение о предоставлении муниципальной услуги, на основании которого заявителю предоставляется результат муниципальной услуги, не предусмотрен.

- способы получения результата предоставления муниципальной услуги: при личном обращении заявителей в помещениях библиотек, посредством электронной почты, почтовые отправления.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги - в течение всего рабочего дня в дни и часы, в которые библиотека открыта для посещения, в соответствии с графиком работы

2.4.2. Прохождение отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в следующие сроки:

- время ожидания в очереди при подаче заявителем документов о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 20 минут;

- время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут;

- время приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не должно превышать 10 минут;
- время проверки наличия у заявителя всех надлежащим образом оформленных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не должно превышать 10 минут;
- время устного информирования не должно превышать 15 минут.
- время почтового отправления на запрос заявителя, поданного посредством почтового отправления, не должно превышать 10 рабочих дней со дня регистрации запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 05.12.2022);
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (ред. от 29.05.2023);
- Федеральный закон РФ «О библиотечном деле» от 29.12.1994 года № 78-ФЗ (ред. от 14.04.2023);
- Федеральный закон РФ от 29.12.1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (ред. от 01.05.2022);
- Федеральный закон РФ от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. от 04.11.2022);
- Федеральный закон РФ от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.06.2015 года № 386 н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- Постановление Правительства РФ от 24.07.1997 года № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации» (ред. от 27.09.2022);
- Закон Нижегородской области от 09.09. 2009 года №175-3 «О библиотечном деле в Нижегородской области» (ред. от 22.12.2022);
- Закон Нижегородской области от 05.03. 2009 года №21-3 «О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области»;
- Постановление Правительства Нижегородской области от 11.07. 2023 №623 «Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг в Нижегородской области»;
- Устав ММБУК ЦБС Лукояновского муниципального округа;

Правила пользования библиотеками ММБУК ЦБС Лукояновского муниципального округа;

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- паспорт, иной документ, удостоверяющий личность – для физических лиц;
- договор, дающий право на получение муниципальной услуги для юридических лиц;
- заявление, установленной формы (Приложение №2 к административному регламенту).

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной или муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица (ч.3 ст.7 Федерального закона № 210-ФЗ).

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

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

- отсутствие у заявителя следующих документов: паспорта, иного документа, удостоверяющего личность (для физических лиц)
- договора, дающего право на получение муниципальной услуги (для юридических лиц)
- несоблюдение Правил пользования библиотеками ММБУК ЦБС
- отсутствие запрашиваемой информации в базах данных;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- технические неполадки и/или технические проблемы с сетью Интернет.

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

Предоставление муниципальной услуги является бесплатной для заявителя.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о

предоставлении муниципальной услуги 20 минут.

Максимальный срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги 20 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в течение 10 минут.

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

2.11.1. Вход в ММБУК ЦБС (здание Центральной библиотеки – (далее ЦБ)) должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение, а также пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников. Вход в здание Центральной библиотеки должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы ММБУК ЦБС. Вход и выход из здания оборудуется соответствующими указателями. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами. Должен быть обеспечен допуск на объект, в котором предоставляются услуги или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н (зарегистрирован в Минюсте России 21.07.2015, регистрационный № 38115). На прилегающей территории к зданию оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 1 места должно быть предназначено для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.11.2. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак – проводников) к месту предоставления муниципальной 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 2015г. №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.

2.11.3. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Для ожидания приема получателям муниципальной услуги отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Места предоставления муниципальной услуги должны обеспечивать свободный доступ заявителя к специалистам, предоставляющим муниципальную услугу. Оборудованными кулерами с питьевой водой, туалетами. Вход в кабинет должен быть оборудован информационной табличкой с указанием: номера кабинета, наименования должности, фамилии, имени и отчества специалиста, ответственного за оказание муниципальной услуги. Специалисты ММБУК ЦБС, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности либо настольными табличками аналогичного содержания. Помещения для работы с заявителями оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении ЦБ для ожидания и приема заявителей, а

также на официальном сайте учреждения. Оформление информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями. Тексты информационных материалов о предоставлении муниципальной услуги печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков. Наличие информационных стендов, содержащие необходимую информацию по условиям и порядку предоставления муниципальной услуги, перечню документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряду другой дополнительной справочной информации.

2.12. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- доступность информации для заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- предоставление возможности подачи заявления и получения результата предоставления муниципальной услуги в очном формате при посещении учреждения и удаленном формате в электронной форме.

2.13. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- возможность предоставления муниципальной услуги в соответствии с вариантом;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на решения и (или) действия (бездействие) специалистов учреждения по результатам предоставления муниципальной услуги;
- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- вежливость и компетентность специалистов, взаимодействующих с заявителем при предоставлении государственной услуги;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги.

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

- 2.14.1. Заявитель вправе обратиться с заявлением о предоставлении

информации, заявлением об исправлении опечаток или ошибок любыми способами, предусмотренными настоящим Регламентом.

2.14.2. Заявитель может направить заявление о предоставлении информации в форме электронного документа, порядок оформления которого определен постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» и который передается с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, обеспечивающих возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде, в том числе с использованием простой электронной подписи, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Средства электронной подписи, применяемые заявителем при направлении заявления о предоставлении информации и прилагаемых документов в электронной форме, должны быть сертифицированы в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.14.3. При направлении заявления о предоставлении информации и прилагаемых документов в электронной форме с использованием личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области представление документа, удостоверяющего личность, не требуется за исключением случаев, когда такой документ является необходимым документом для предоставления услуги.

2.14.4. Электронные документы предоставляются в следующих форматах:

- 1) xml – для формализованных документов;
- 2) pdf, jpg, jpeg – для документов с текстовым содержанием, в том числе включая изображение.
- 3) doc, docx, odt – для документов с текстовым содержанием, не включающие формулы;
- 4) xls,xlsx, ods – для документов, содержащих расчеты.

2.14.5. Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300-500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- 1) «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);
- 2) «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного изображения);
- 3) «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в

документе цветных графических изображений либо цветного текста);

4) сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка;

5) количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

2.14.6. Электронные документы должны обеспечивать:

1) возможность идентифицировать документ и количество листов в документе;

2) содержать оглавление, соответствующее их смыслу и содержанию.

2.14.7. Максимально допустимый размер прикрепленного пакета документов не должен превышать 10 Гб.

2.14.8. Прием заявления и прилагаемых документов осуществляются в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Регламента.

2.14.9. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

При этом по желанию заявителя информирование о ходе предоставления муниципальной услуги может осуществляться путем передачи текстовых сообщений на адрес электронной почты заявителя либо на абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи заявителя.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1 Предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях библиотек ММБУК ЦБС, так и в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официального сайта ММБУК ЦБС, а также через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

3.1.1. Состав административных процедур:

- регистрация запроса заявителя (образец запроса для личного обращения в библиотеку приведен в приложении 1 к Регламенту);

- регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги;

- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- поиск запрашиваемой информации;

- предоставление доступа к СПА и БД муниципальных библиотек:

1) в помещении библиотеки;

2) посредством официального сайта ММБУК ЦБС в сети «Интернет»;

- с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций))

Нижегородской области).

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 к Регламенту.

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Регистрация запроса заявителя.

Основанием для начала процедуры является обращение заявителя, как с письменным, так и с устным запросом о предоставлении информации (документа) по конкретной теме.

Специалист библиотеки немедленно после обращения заявителя регистрирует письменный запрос в Тетради учета библиографических справок в течение не более 10 минут, при этом указываются дата обращения, ФИО заявителя, тема запроса.

В случае обращения заявителя с устным запросом о предоставлении информации, запрос регистрируется в Тетради учета посетителей граждан, при этом также указываются дата обращения, ФИО заявителя, тема запроса.

Регистрация запроса заявителя в случае обращения с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области) осуществляется в электронном виде, при этом заявителю после верного заполнения электронной формы направляется уведомление на e-mail, который он указал в электронной форме заявления, о подтверждении регистрации.

3.2.2. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги.

Основанием для начала регистрации заявителя является его личное обращение в библиотеку с запросом (в устной или письменной форме) о предоставлении информации, поступление запроса через официальный сайт ММБУК ЦБС, заявления через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

1) В случае личного обращения заявителя в библиотеку, его регистрация производится путем заполнения специалистом библиотеки регистрационной карточки и формуляра читателя по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя (законного представителя заявителя), где указываются фамилия, имя, отчество заявителя, год рождения, место работы (учебы), должность, адрес и контактный телефон, ставится личная подпись заявителя, после чего, заявитель знакомится с Правилами пользования библиотекой, дает письменное согласие на предоставление своих персональных данных, на их хранение и обработку для выполнения основной функции библиотеки. Процедура первичной регистрации занимает не более 10 минут, перерегистрации – не более 5 минут.

2) В случае обращения заявителя через официальный сайт ММБУК ЦБС регистрации пользователя не требуется, однако в случае, если библиотека не является правообладателем баз данных, может потребоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации, аутентификации. Время прохождения процедуры регистрации зависит от технической возможности работы компьютера заявителя.

3) В случае направления заявления с использованием информационно-

телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области), заявителю необходимо заполнить электронную форму заявления. В электронной форме заявления те поля, названия которых выделены жирным или отмечены знаком звездочка (*), являются обязательными для заполнения. Электронная форма заявления включает следующие разделы:

- личные данные заявителя;
- данные учреждения культуры;
- заявление;
- служебная информация.

В разделе «Личные данные заявителя» в поле «Заявление от» указывается фамилия, имя и отчество заявителя в родительном падеже. В поле «Адрес фактического места проживания» указывается полный почтовый адрес заявителя.

В разделе «Данные учреждения культуры» в поле «Наименование учреждения культуры» указывается наименование той библиотеки, от которой заявитель хочет получить услугу. В поле «Директору учреждения культуры» указывается фамилия, имя отчество директора ММБУК ЦБС. Данное поле является необязательным для заполнения.

В поле «Дата заполнения» число, месяц и год ставятся по умолчанию, т.е. та дата, когда данное заявление заполнялось.

В разделе «Служебная информация» нужно ввести свой e-mail, на который будут приходить уведомления о ходе обработки заявки. В этом же разделе необходимо решить пример от спама, набрав в поле ту сумму, которая получится в ходе решения.

В завершении необходимо нажать кнопку «Отправить». Электронная форма заявителя будет передана на проверку, а в дальнейшем на обработку.

Результатом процедуры будет являться направленное на e-mail подтверждение о получении заявки.

3.2.3. Принятие решение о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в ее предоставлении.

Основанием для начала административной процедуры является прохождение процедуры регистрации заявителя, его запроса, отсутствие оснований, указанных в п. 2.10 Регламента.

Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является: отказ заявителя от прохождения процедуры регистрации, а также основания, указанные в п. 2.12 Регламента.

При получении услуги с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области) или с использованием официального сайта ММБУК ЦБС должностным лицом библиотеки проверяется верность заполнения заявления, а также его обработка, после чего заявитель получает уведомление на e-mail о подтверждении или отказе в предоставлении услуги.

3.2.4. Поиск запрашиваемой информации.

Основанием для начала административной процедуры является принятие

специалистом библиотеки решения о предоставлении муниципальной услуги путем предоставления заявителю рабочего места, оборудованного компьютером, имеющим техническую возможность доступа к сети Интернет, после чего специалистом библиотеки вводится в поисковую строку запрос информации, проводится инструктаж, консультация и оказание помощи по вопросам поиска документов по электронному каталогу на официальном сайте ММБУК ЦБС.

Время поиска информации зависит от технической возможности компьютера, скоростного режима сети Интернет.

Инструктаж, консультация и оказание помощи по вопросам поиска документов по электронному каталогу на официальном сайте ММБУК ЦБС проводится в течение 15 минут.

В результате положительного поиска информации предоставляется доступ к СПА и БД муниципальных библиотек.

В случае отрицательного результата поиска информации специалистом библиотеки принимается решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги по причинам, указанным в пп. 3 п. 2.12 Регламента.

3.2.5. Предоставление доступа к СПА и БД муниципальных библиотек.

3.2.5.1. Основанием для начала процедуры в помещении библиотеки является положительный результат поиска запрашиваемой информации.

Справочно-библиографический аппарат ММБУК ЦБС (далее – СБА) содержит сведения о библиотечном фонде.

В составе СБА выделяют:

- фонд справочных изданий (универсальные и отраслевые энциклопедии, словари, справочники и т.д. на традиционных и электронных носителях);
- каталоги (на традиционных носителях и электронный каталог);
- библиографические издания (на традиционных носителях);
- картотеки (в традиционном виде);
- библиографическая продукция (в традиционном виде).

Поисковые системы ориентированы на отражение всего совокупного информационно-документального потока. При формировании поисковых систем библиотеки не ограничиваются собственным фондом. Активно используются СПС «КонсультантПлюс» и ресурсы удаленного доступа, в том числе Интернет.

Пользователь самостоятельно или с помощью сотрудника библиотеки осуществляет поиск документа, используя СБА библиотеки и БД (в том числе электронные).

В локальном сетевом режиме доступ к СПА и БД библиотек осуществляется с пользовательских мест в помещениях библиотек. Заявителю предоставляется для самостоятельной работы компьютер с доступом в Интернет. Поиск библиографической информации осуществляется по указанным на форме атрибутам. В результаты поиска будут попадать библиографические записи, значение атрибутов которых будет начинаться со значения атрибута или атрибутов поиска.

Время прохождения административной процедуры зависит от личного желания заявителя и может быть ограничено только рамками рабочего дня библиотеки.

3.2.5.2. Предоставление доступа к СПА и БД муниципальных библиотек

посредством официального сайта ММБУК ЦБС в сети Интернет.

Основанием для начала процедуры на официальном сайте ММБУК ЦБС в сети Интернет является положительный результат поиска запрашиваемой информации.

1) Переход по ссылке с официального сайта ММБУК ЦБС к электронному каталогу ММБУК ЦБС.

Осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля в «простом поиске».

Здесь можно отметить критерии поиска (название, автор, издательство, рубрика). Вводится автор или заглавие, после чего осуществляется поиск. Вводится название организаций или фамилии.

Диакритические знаки и знаки пунктуации будут проигнорированы при поиске.

Также осуществляется поиск по рубрикам, индексам (ББК), ключевым словам, по издательствам, сериям, подсериям, примечаниям и аннотации.

Для этого необходимо отметить один или несколько соответствующих пунктов, затем ввести критерий и нажать на «Поиск».

2) Осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля в «сложном поиске».

Здесь можно выбрать одно или несколько поисковых полей: заглавие, автор, дополнительные поля.

Для запуска сложного поиска пользователь выбирает первое поле, по которому будет проводиться поиск (например, «Автор»), подтверждает на «Добавить», чтобы определить первое поле для поискового запроса. Далее выбирает тип выражения для отобранного поля. Для поля «Заглавие» есть варианты «регулярное выражение», «начинается на», «оканчивается с» и «точное совпадение». Варианты типов выражений зависят от выбора поля (например, для «Автор» «начинается с»).

Если заполнение поля необходимо текстом, вводится значение в текстовое поле; если в поле надо выбрать из нескольких значений (например, «тип носителя»), выбирается одна или несколько позиций кликом мышки, при этом удерживается клавишу «Ctrl» (например, для автора, который начинается на «Пуш»). Добавляется столько дополнительных критериев, сколько нужно и запускается исполнение, кнопкой «Поиск». Сложный поиск может проводиться по всему объему каталога в библиотеке.

3) Осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля в «поиске по терминам (рубрикам)».

Поиск по рубрикам тезауруса позволяет проводить навигацию и переходить от рубрик в структуре тезауруса к документам библиотеки и обратно.

Рубрики (тезаурус, которым пользуются в библиотеке) позволяют классифицировать документы библиотеки. Для начала вводятся слова или выражения (например, «История России» или «Биология моря»).

В этом поиске сначала вводится один или несколько терминов поиска (например, история). Результат поиска будет представлен в двух частях.

В верхней части будут представлены рубрики, найденные по запросу пользователя. Нажатие на одну из рубрик, имеющих подрубрики (например, «политическая история») покажет в нижней части больше информации по выбранной рубрике и, при наличии, отсылки.

Нажав на одну из связей в нижней части, пользователь перемещается к новой рубрике или подрубрике.

Чтобы отобразить рубрику и вывести связанные с ней документы, пользователь нажимает на «увеличительное стекло», которое находится в начале строки. Если «лупы» нет, значит, документы у этой рубрики отсутствуют.

Муниципальная услуга, предоставляемая заявителям в сети Интернет в режиме удаленного доступа, не требует специально оборудованных мест для личного приёма заявителей услуги. Они самостоятельно получают необходимую информацию, обратившись на официальный сайт ММБУК ЦБС <https://lukcbs.ru/>

Результатом административной процедуры является получение заявителем доступа к СПА и БД муниципальных библиотек.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА.

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

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем ММБУК ЦБС.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления ММБУК ЦБС муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц ММБУК ЦБС.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов директора ММБУК ЦБС. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов

работы ММБУК ЦБС. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости проверки устранения ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в ММБУК ЦБС обращений граждан и организаций, связанных с нарушениями при предоставлении государственной услуги.

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Сотрудники библиотеки, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и достоверность предоставляемой информации, за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения процедур, установленных настоящим административным регламентом. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений учреждения. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных обязанностях. Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем учреждения. Директор ММБУК ЦБС организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4.4 Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за исполнением настоящего Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в ММБУК ЦБС, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего Административного регламента, в установленном законодательством Российской Федерации, Порядка и формы контроля за исполнением Административного регламента.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ И ЕЕ

ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) ММБУК ЦБС, его должностных лиц, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба подается в отдел культуры и администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области или ММБУК ЦБС в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде. Прием жалоб в письменной форме осуществляется отделом культуры администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области или ММБУК ЦБС, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с пунктом 1.4 настоящего Регламента.

5.4. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) ММБУК ЦБС, ее должностных лиц осуществляется в соответствии с:

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

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

- разделом V настоящего Регламента.

5.5. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) решения и (или) действия (бездействие) отдела культуры администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области, ММБУК ЦБС, его должностных лиц, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; (последнее указывается в том случае, если муниципальная услуга предоставляется посредством комплексного запроса);

- б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- в) требование предоставления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Лукояновского муниципального округа Нижегородской области, для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Лукояновского муниципального округа Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги;

д) 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 Нижегородской области, нормативными правовыми актами Лукояновского муниципального округа Нижегородской области;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Лукояновского муниципального округа

Нижегородской области;

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

з) 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

Нижегородской области, нормативными правовыми актами Лукояновского муниципального округа Нижегородской области;

и) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении

муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и

муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования)

с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.7. Жалоба должна содержать:

а) наименование структурного подразделения ММБУК ЦБС, должностного лица, либо сотрудника ММБУК ЦБС, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения ММБУК ЦБС, предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц либо сотрудника

ММБУК ЦБС;

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

5.8. В случае подачи жалобы на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий личность представителя, а также документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.10. Заявитель имеет право обратиться в ММБУК ЦБС за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Жалоба, поступившая в отдел культуры администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области или в ММБУК ЦБС, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения не установлены уполномоченными на ее

рассмотрение органами. В случае обжалования отказа ММБУК ЦБС, его должностных лиц, осуществляющих полномочия по предоставлению муниципальной услуги, в приеме документов у заявителя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае, если принятие решения по жалобе не

входит в компетенцию отдела культуры администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области или ММБУК ЦБС, то вышеназванные учреждения в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальные услуги.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.13. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

5.13.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

5.13.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.13.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.12 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме либо в форме электронного документа направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах. В случае, если жалоба была направлена с использованием системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.

5.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

ж) в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.16. 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.

5.17. Отдел культуры администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области или ММБУК ЦБС вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.18. Отдел культуры администрации Лукояновского муниципального округа Нижегородской области или ММБУК ЦБС сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.19. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, ее должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области

Приложение 1
 К Административному регламенту ММБУК «ЦБС»
 Лукояновского муниципального округа Нижегородской
 области по предоставлению муниципальной услуги
 «Предоставление доступа к справочно-поисковому
 аппарату, базам данных» Межпоселенческого муниципального
 бюджетного учреждения культуры «Централизованная
 библиотечная система» Лукояновского муниципального округа
 Нижегородской области

Список структурных подразделений ММБУК «ЦБС»

Наименование библиотеки	Адрес	Телефон
Центральная библиотека филиал №1	607800 г. Лукоянов ул. Октябрьская, д. 123	4-13-86
Центральная детская б/ф №3	607800 г. Лукоянов ул. Коммунистическая, д. 5	4-10-18
Атингеевская б/ф №4	607807 с. Атингеево ул. Центральная, д. 74а	
Б-Арская б/ф №5	607817 с. Большая Аря ул. Слостяева, д. 1	
Б-Мамлеевская б/ф №6	607801 с. Большое Мамлеево ул. Колхозная, д. 10	
Владимировская б/ф №7	607805 с. Владимировка ул. Чкалова, д. 15б	
Елфимовская б/ф №8	607824 с. Елфимово ул. Советская, д. 80	
Иванцевская б/ф №9	607832 с. Иванцево пл. Победы, д. 6	
Крюковская б/ф №11	607802 с. Крюковка ул. 1 Мая, д. 65	
Кудяровская б/ф №12	607812 с. Кудярово ул. Ленина, д. 78	
Лопатинская б/ф №13	607804 с. Лопатино ул. Новая Линия, д. 12	
М-Мамлеевская б/ф № 14	607814 с. Малое Мамлеево ул. Молодежная, д. 7	
Неверовская б/ф №17	607803 с. Неверово ул. Центральная, д. 16	
Печинская б/ф №21	607837 с. Печи ул. Советская, д. 92	
Пичингушская б/ф №22	607822 с. Пичингуши ул. Советская, д. 89	
Т-Майданская б/ф №28	607813 с. Тольский Майдан ул. Ленина, д. 125	
Шандровская б/ф №30	607833 с. Шандрово ул. Новая, д. 4	
Б-Маресьевская б/ф 31	607821 с. Большое Маресьево ул. Советская, д. 50	

Разинская поселковая б/ф №32	607830 р. п. Разино ул. Загрекова, д. 29а	53-3-01
Разинская детская б/ф №33	607830 р. п. Разино ул. Загрекова, д. 29б	53-3-01
Чиргушская б/ф №36	607818 с. Чиргуши ул. Панкстьяновка, д. 40	

Приложение 2
К Административному регламенту ММБУК «ЦБС»
Лукояновского муниципального округа Нижегородской
области по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату, базам данных» Межпоселенческого муниципального
бюджетного учреждения культуры «Централизованная
библиотечная система» Лукояновского муниципального округа
Нижегородской области

Блок – схема

по предоставлению доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек,
базам данных



Приложение 3
К Административному регламенту ММБУК «ЦБС»
Лукояновского муниципального округа Нижегородской
области по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату, базам данных» Межпоселенческого муниципального
бюджетного учреждения культуры «Централизованная
библиотечная система» Лукояновского муниципального округа
Нижегородской области

Директору ММБУК ЦБС
Лукояновского муниципального округа
Нижегородской области

(Ф.И.О. директора ММБУК «ЦБС»)

от

(Ф.И.О. заявителя)

проживающего(ей) по адресу:

(индекс, область, город, улица,

номер дома, квартира, телефон)

Заявление

Прошу предоставить информацию

(указать характер запрашиваемой информации)

Информация необходима для

(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Приложение 4
К Административному регламенту ММБУК «ЦБС»
Лукояновского муниципального округа Нижегородской
области по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату, базам данных» Межпоселенческого муниципального
бюджетного учреждения культуры «Централизованная
библиотечная система» Лукояновского муниципального округа
Нижегородской области

Директору ММБУК ЦБС
Лукояновского муниципального округа
Нижегородской области

_____ (Ф.И.О. директора ММБУК «ЦБС»)

от _____ (Ф.И.О. заявителя)

_____,
проживающего(ей) по адресу:

(индекс, область, город, улица,

номер дома, квартира, телефон)

ЖАЛОБА

на действие (бездействие), решение должностных лиц и специалистов, ответственных за
исполнение муниципальной услуги

От _____
(фамилия, имя, отчество физического лица либо наименование
юридического лица, подающего жалобу)

_____ (полный почтовый адрес, контактный телефон лица, адрес электронной почты)

на действие (бездействие), решение _____

_____ (фамилия, имя, отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого
обжалуется)
существо обжалуемого действия (бездействия), решения _____

« _____ » _____ 20 ____ г. _____
(подпись лица, подающего жалобу)

Приложение 5
К Административному регламенту ММБУК «ЦБС»
Лукояновского муниципального округа Нижегородской
области по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату, базам данных» Межпоселенческого муниципального
бюджетного учреждения культуры «Централизованная
библиотечная система» Лукояновского муниципального округа
Нижегородской области

Форма читательского формуляра

Заметки библиотекаря	<p style="text-align: center;">ФОРМУЛЯР ЧИТАТЕЛЯ</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"><tr><td style="padding: 2px;">Год</td><td style="width: 30px;"></td><td style="width: 30px;"></td><td style="width: 30px;"></td><td style="width: 30px;"></td><td style="width: 30px;"></td></tr><tr><td style="padding: 2px;">Рег.№</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <p>№ читательского билета _____</p> <p>Фамилия _____</p> <p>Имя _____</p> <p>Отчество _____</p> <p>Место прописки (код) _____</p> <p>_____</p> <p>Возрастная категория (код) _____</p> <p>_____</p> <p>Социальная категория _____</p> <p>_____</p> <p>Состоит читателем библиотеки с _____</p> <p>Дата записи _____</p> <p>Дата перерегистрации _____</p> <p>Правила библиотеки обязуюсь выполнять.</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">подпись читателя</p>	Год						Рег.№					
Год													
Рег.№													

