

Утвержден
 постановлением администрации
 городского округа город Шахунья
 от 29.08.2017 года № 1023

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
 «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
 библиотек городского округа город Шахунья Нижегородской области»**

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек городского округа город Шахунья Нижегородской области» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления информации, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями, в отношении которых исполняется услуга, являются любые физические и юридические лица – пользователи библиотеки (далее - заявители).

От имени заявителя с запросом о предоставлении услуги может обратиться его представитель (далее – представитель заявителя) при предъявлении документов. В перечень документов, необходимых для предоставления услуги, входят документы, удостоверяющие личность.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек городского округа город Шахунья Нижегородской области» предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система городского округа город Шахунья Нижегородской области».

1.3.1. Информация о местонахождении и графике работы МБУК ЦБС г. Шахунья, предоставляющего муниципальную услугу:

Наименования	Адрес	Телефон	График работы, адрес электронной почты
Центральная библиотека	606910 г. Шахунья, ул. Гагарина, д. 21а	8(83152) 2-71-54	Понедельник – пятница с 8 до 18 часов без перерыва, воскресенье с 9-15 часов, суббота –выходной день. Интернет сайт: http://www.libshax.nnov.muzkult.ru ; Электронный адрес: lib_shax@mts-nn.ru

Центральная детская библиотека	606910 г. Шахунья, ул. Гагарина, д. 21а	8(83152) 2-59-52	Понедельник – пятница с 8 до 18 часов без перерыва, воскресенье с 9-15 часов, суббота – выходной день. Электронный адрес: shahcdb@mail.ru
Городская библиотека	606912 г. Шахунья, ул. Ленина, д. 97	8(8152) 2-60-82	График работы: Понедельник – пятница с 8 до 18 часов без перерыва, воскресенье с 9-15 часов, суббота – выходной день Электронный адрес: gorod_biblioteka@mail.ru
Хмелевицкая сельская библиотека	606921 г.о.г.Шахунья, с. Хмелевицы, ул. Горностаева, д.3.	8(83152) 6-61-57	Понедельник – пятница с 9 до 17, 13.00-14.00 перерыв на обед, воскресенье с 9-16 часов, суббота – выходной день hmelevici@rambler.ru
Хмелевицкая детская библиотека	606921 г.о.г.Шахунья, с. Хмелевицы, ул. Горностаева, д.3.	8(83152) 6-61-57	Понедельник – пятница с 9 до 17, 13.00-14.00 перерыв на обед, воскресенье с 9-16 часов, суббота – выходной день 78lit45@rambler.ru
Вахтанская поселковая библиотека	606900 г.о.г.Шахунья р.п.Вахтан ул. Лесная,1	8(83152) 30-3-34	Понедельник – пятница, воскресенье с 9 до 17, без перерыва на обед, суббота – выходной Biblioteka – vahtan@yandex.ru
Вахтанская детская библиотека	606900 г.о.г.Шахунья р.п.Вахтан ул. Лесная,1	8(83152) 30-3-34	Понедельник – пятница, воскресенье с 9 до 17, без перерыва на обед, суббота – выходной s.xlupina@yandex.ru
Сявская поселковая библиотека	606903 г.о.г.Шахунья р.п. Сява, ул. Ленина , д.16.	8(83152) 3-63-38	Понедельник – пятница с 9 до 18, воскресенье с 9 до 15, без перерыва на обед, суббота – выходной syavabib@mail.ru
Сявская детская библиотека	606903 г.о.г.Шахунья р.п. Сява, ул. Ленина , д.16.	8(83152) 3-63-38	Понедельник – пятница с 9 до 18, воскресенье с 9 до 15, без перерыва на обед, суббота – выходной syavadetbib@mail.ru
Мелешихинская сельская библиотека	606910 г.о.г.Шахунья,		Понедельник – пятница с 10 до 17, 13.00-14.00 перерыв на

	д. Мелешиха, ул. Молодежная, д.2а		обед, воскресенье с 9-15 часов, суббота –выходной день
Большемузыанская сельская библиотека	606584 г.о.г.Шахунья, д.Большая Музя, ул. Центральная д.35-а	3-01-49	Понедельник – пятница с 10 до 17, 13.00-14.00 перерыв на обед, воскресенье с 9-15 часов, суббота –выходной день
Большесвечанская сельская библиотека	606775 г.о.г.Шахунья, д.Большая Свеча, ул.Центральная, д.26.	3-31-44	Понедельник – пятница с 10 до 17, 13.00-14.00 перерыв на обед, воскресенье с 9-15 часов, суббота –выходной день cvesha_bib@mail.ru
Большешироковская сельская библиотека	606910 г.о.г.Шахунья, с. Большое Широкое, ул. Широковская, 10		Понедельник – пятница с 10 до 16, воскресенье с 11 до 13, обед с 13 до 14, суббота – выходной
Верховская сельская библиотека	606831 г.о.г.Шахунья, с. Верховское , ул. Центральная д.7		Понедельник – четверг с 11 до 16, пятница с 11 до 15, воскресенье с 11 до 14, без обеда, суббота - выходной ned7772@mail.ru
Красногорская сельская библиотека	606910 г.о.г.Шахунья, д. Красногор, ул. Центральная д.24	4-81-58	Понедельник – пятница с 10 до 17, 13.00-14.00 перерыв на обед, воскресенье с 9-15 часов, суббота –выходной день krasnogor.sic@mail.ru
Мартяхинская сельская библиотека	606910 г.о.г.Шахунья, д.Мартяхино, ул. Школьная, д. 12		Вторник-четверг с 13 до 17, Пятница с 13 до 15, Воскресенье с 10 до 14, без перерыва на обед, суббота, понедельник - выходной
Лужайская сельская библиотека	606766 г.о.г.Шахунья, п.Лужайки, ул.Центральная д.14		Понедельник – пятница с 10 до 17, 13.00-14.00 перерыв на обед, воскресенье с 9-15 часов, суббота –выходной день
Петровская сельская библиотека	606910 г.о.г.Шахунья, д. Петрово, ул. Победы,д.10		Понедельник – пятница С 12 до 17, воскресенье – с 12 до 15, без перерыва на обед, суббота – выходной,
Поломская сельская библиотека	606910 г.о.г.Шахунья,		Понедельник – четверг с 9 до 13, пятница с 9 до 11,

	д. Никитиха , ул.Центральная д.79А		без обеда, суббота, воскресенье - выходной
Туманинская сельская библиотека	606154 г.о.г.Шахунья, д.Туманино, ул.Молодежная,д.2 1	4-21-44	Понедельник – пятница с 10 до 17, 12.00-13.00 перерыв на обед, воскресенье с 9-15 часов, суббота –выходной день
Черновская сельская библиотека	606823 г.о.г.Шахунья, с.Черное, ул.Октябрьская д.18	3-51-47	Понедельник – пятница с 10 до 17, 13.00-14.00 перерыв на обед, воскресенье с 9-15 часов, суббота –выходной день

Последний четверг месяца – санитарный день.

МБУК «ЦБС городского округа город Шахунья Нижегородской области» закрыта для посещения в праздничные дни, а также в те дни, когда по техническим и иным, независящим от библиотеки причинам, обслуживание невозможно.

1.3.2. В предоставлении услуги не участвуют иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации и их структурные подразделения.

1.3.3. Адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащие информацию о предоставлении муниципальной услуги:

1) государственная информационная система Нижегородской области «Единый Интернет - портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области» (www.gu.nnov.ru);

2) официальный интернет-сайт Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа город Шахунья» www.lib.shax.nnov.muzkult.ru.

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием государственной информационной системы «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги, в том числе о стадии, на которой находится предоставление муниципальной услуги, осуществляется специалистом МБУК ЦБС г. Шахунья:

- по телефонам: 8 (83152) 2-71-54, 8(83152)2-59-52
- по электронной почте: lib_shax@mts-nn.ru
- при личном обращении заявителя или уполномоченного лица;
- по письменным обращениям.

Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении осуществляется в часы работы библиотеки.

Предоставление доступа к муниципальной услуге при обращении через сеть Интернет осуществляется в часы работы библиотеки.

Информация о муниципальной услуге может, предоставляется:

а) непосредственно в помещениях библиотеки, предоставляющей услугу, на информационных стендах и в форме личного консультирования работниками библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

б) в рекламной продукции на бумажных носителях;

в) в печатных средствах массовой информации;

г) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

д) при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также в государственной информационной системе «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается:

-на информационном портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области www.gu.nnov.ru;

-на информационном стенде МБУК ЦБС г.Шахунья;

- в печатных и электронных средствах массовой информации, на официальном веб-сайте библиотеки [http://www. www.lib.shax.nnov.muzkult.ru/](http://www.www.lib.shax.nnov.muzkult.ru/)

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек городского округа город Шахунья Нижегородской области» (далее – услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система городского округа город Шахунья» и его структурные подразделения.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя не должен превышать 15 минут с момента обращения;

при обращении в письменном виде, в электронном виде - в срок не более пяти рабочих дней, следующих за днем поступления запроса.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

1) Конституция Российской Федерации (Официальный текст Конституции РФ с внесенными поправками от 21.07.2014 опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, в "Собрании законодательства РФ", 04.08.2014, N 31, ст. 4398.);

2) Гражданский кодекс Российской Федерации от 18.12.2006 («Российская газета» от 22.12.2006 №289);

3) Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ("Российская газета", N 202, 08.10.2003);

4) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» ("Российская газета", N 11-12, 17.01.1995);

5) Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ("Российская газета", N 248, 17.11.1992);

6) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

7) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» ("Российская газета", N 25, 13.02.2009);

8) Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, №48, ст.4563; 1998, №31, ст.3803, 1999, №2, ст.232; №29, ст.3693; 2000, №22, ст.2267; 2001, №24, ст.2410; №33, ст. 3426; №53, ст.5024; 2002, №1, ст.2; №22, ст.2026; 2003, №2, ст.167; №43, ст.4108; 2004, №35, ст.3607; 2005, №1, ст.25; 2006, №1, ст.10; 2007, №43, ст.5084; №49, ст.6070; 2008, №9, ст.817; №29, ст.3410; №30, ст.3616; №52, ст.6224; 2009, №18, ст.2152; №30, ст.3739; 2010, №50, ст.6609; 2011, №27, ст.3880; №30, ст.4596; №45, ст.6329; №47, ст.6608; №49, ст.7033; 2012, №29, ст.3990; №30, ст.4175; №53, ст.7621; 2013, №8, ст.717; №19, ст.2331; № 27, ст.3460, 3475, 3477; № 48, ст.6160; №52, ст.6986; 2014, №26, ст.3406; №30, ст.4268; №49, ст.6928; 2015, №14, ст.2008, №27, ст.3967, №48, ст.672; 2016, №1, ст.19);

9) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» ("Российская газета", N 93, 29.04.2011);

10) Закон Нижегородской области от 1 ноября 2008 года № 147-З «О библиотечном деле в Нижегородской области» ("Правовая среда", N 91(974), 15.11.2008 (приложение к газете "Нижегородские новости", N 214(4106), 15.11.2008);

11) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки – проводника, и порядка его выдачи (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.07.2015 г. № 38115);

12) Закон Нижегородской области от 5 августа 2015 года № 108 – З «О внесении изменений в Закон Нижегородской области «О библиотечном деле в Нижегородской области» ("Нижегородские новости" № 96(5659) 18.08.2015);

13) Закон Нижегородской области от 05.03.2009 г. №21-З «О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области» ("Нижегородские Новости" № 45(4177), 14.03.2009 год ("Правовая среда" № 19(1005).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с законодательством или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги подлежащих представлению заявителем, способы их получения, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

При обращении в МБУК ЦБС г. Шахунья заявителям необходимо предоставить:

- заявление (по форме согласно приложению №1 к административному регламенту).

Заявление должно быть заполнено на русском языке, рукописным или машинописным способом, может быть подано лично, почтовым отправлением, факсимильной связью, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Образец заявления для получения муниципальной услуги можно получить лично, по телефону, на официальном сайте [http:// www.lib.shax.nnov.muzkult.ru/](http://www.lib.shax.nnov.muzkult.ru/)

Требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом, не допускается.

Непосредственно в МБУК ЦБС г. Шахунья к заявлению заявитель предоставляет:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет;

- читательский формуляр (оформляется в библиотеке).

Библиотека не вправе требовать от заявителя:

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

2) Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми для предоставления муниципальных услуг.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги нет.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.8.1. Представление документов, не соответствующих перечню, установленному пунктом 2.6 Административного регламента;

2.8.2. Невозможность прочтения представленных документов;

2.8.3. Указание в заявлении недостоверных или искаженных сведений;

2.8.4. Нахождение заявителя в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

2.8.5. Нарушение заявителем Правил пользования библиотекой;

2.8.6. В случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.

2.8.7. При технических неполадках, технических проблемах в сети Интернет или программном обеспечении в библиотеке.

2.8.8. Отсутствие запрашиваемой базы данных в МБУК ЦБС г. Шахунья.

В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в МБУК ЦБС г. Шахунья, получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску;

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для

предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.1. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления, с указанием даты в формуляре заявителя.

2.13.2. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в день его поступления.

2.13.3. Прием в электронной форме и регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение одного дня с момента поступления заявления.

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

2.14.1. Прием заявителей осуществляется в помещении, предназначенном для предоставления муниципальной услуги, которое обозначается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества, наименования должности специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

2.14.2. Для ожидания приема, заполнения необходимых для предоставления услуги документов отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

2.14.3. Рабочее место специалистов оборудовано техническими средствами и средствами связи, обеспечивающими качественное предоставление муниципальной услуги и оперативное получение необходимой информации.

2.14.4. Помещения и места для заполнения необходимых документов должны соответствовать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

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 её 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, её предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме».

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показатели доступности муниципальной услуги (общие, применимые в отношении всех заявителей):

- 1) равные права и возможности при получении муниципальной услуги для заявителей;
- 2) транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;
- 3) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- 4) режим работы учреждений, обеспечивающий возможность подачи заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение рабочего времени;
- 5) возможность получения полной и достоверной информации о муниципальной услуге по телефону, на официальном сайте учреждения.

2.15.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- 1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) соблюдение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;

3) удовлетворенность заявителя профессионализмом должностных лиц учреждения при предоставлении услуги;

4) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;

5) осуществление не более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами учреждения при получении муниципальной услуги;

6) отсутствие жалоб на действия или бездействия должностных лиц учреждения, поданных в установленном порядке;

7) возможность получения полной и достоверной информации о муниципальной услуге по телефону, на официальном сайте учреждения;

8) обеспечение для заявителя возможности подать заявление о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа на информационном портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области, а также получить результат.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

2.16.1. При обращении заявителя в МБУК ЦБС г. Шахунья за получением муниципальной услуги посредством почтовой связи, по электронной почте запрос по форме должен содержать данные, указанные в Приложении № 1 административного регламента.

2.16.2. Муниципальная услуга также может предоставляться в электронной форме (при наличии технических возможностей).

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

1) предоставление информации заявителям (представителям заявителя) и обеспечение доступа заявителей (представителей заявителя) к сведениям о муниципальных услугах;

2) подача заявителем (представителем заявителя) заявления и прием таких запросов с использованием информационного портала государственных и муниципальных услуг.

3) получение заявителем (представителем заявителя) сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

4) получение заявителем (представителем заявителя) результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

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

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

- прием, рассмотрение и регистрация заявления;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой;
- оформление читательского формуляра (при личном обращении);
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных с оказанием консультационной помощи в поиске и выборе источников информации или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

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

3.2. Прием, рассмотрение и регистрация заявления

Основанием для начала действий по предоставлению административной процедуры «Прием и регистрация запроса» является обращение заявителя в библиотеку с заявлением в устной, письменной форме, с использованием сайта и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Ответственными за выполнение муниципальной услуги являются библиотечные работники (специалисты) библиотеки.

Специалист библиотеки осуществляет прием документа и регистрацию запроса в журнале регистрации в день поступления запроса. В ходе приема производится проверка заявления, согласно настоящего Административного регламента, проверяется документ, удостоверяющий личность.

В случае представления заявления, не соответствующего Административному регламенту, специалист библиотеки возвращает заявление, указывая на допущенные нарушения.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 10 минут.

Результатом административной процедуры и способом фиксации является регистрация заявления в журнале регистрации.

3.3. Ознакомление с Правилами пользования библиотекой

Основанием для начала административной процедуры является его личное обращение в МБУК ЦБС г. Шахунья. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, проводят ознакомление заявителя под роспись с Правилами пользования библиотекой.

Максимальное время данной административной процедуры, т.е. ознакомления с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность при предоставлении муниципальной услуги не более 5 минут с момента регистрации заявления.

Результатом административной процедуры и способом фиксации является фактическое ознакомление с Правилами пользования библиотекой.

3.4. Оформление читательского формуляра (при личном обращении)

Формуляр читателя, предназначенный для учета пользователей, оформляется должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

Он содержит информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах. Максимальное время данной административной процедуры, т.е. оформление читательского формуляра при предоставлении муниципальной услуги не более 10 мин. с момента регистрации заявления.

Результатом данной административной процедуры и способом фиксации является оформленный формуляр с подписью пользователя.

3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных с оказанием консультационной помощи в поиске и выборе источников информации или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является результат рассмотрения запроса предоставления муниципальной услуги. В Журнал регистрации вносится запись с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных с оказанием консультационной помощи в поиске и выборе источников информации или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Получатель услуги может самостоятельно так и с помощью специалиста провести поиск необходимой информации по Электронному каталогу и базам данных Библиотеки

на библиотечных компьютерах, расположенных в свободном доступе в читательской зоне либо посредством официального сайта МБУК ЦБС г. Шахунья (<http://www.libshax.nnov.muzkult.ru>)

Для получения услуги необходимо заполнение в электронном виде бланка «Формирование запроса», в котором нужно выбрать нужное поисковое поле (Автор, Заглавие, Дата издания, Ключевые слова или Предметные рубрики, например: автор-Пушкин или ключевое слово-драматургия).

Информация о документе предоставляется получателю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа, Аннотация, Шифр хранения, Местонахождение документа.

Регистрация запросов читателей, поступивших на Интернет-сайт, осуществляется посредством электронного счетчика посещаемости, установленного на главной странице ресурса, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных.

3.6. Результатом выполнения административной процедуры и способом фиксации является:

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных в установленном порядке.

3.7. Максимальное время предоставления данной административной процедуры, т.е. предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных с оказанием консультационной помощи в поиске и выборе источников информации или направление отказа в предоставлении муниципальной услуги не более 15 мин. с момента обращения.

Муниципальная услуга считается оказанной, если пользователю предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения. В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в данной муниципальной библиотеке, пользователю должна быть выдана информация о месте её нахождения, размещения или даны рекомендации по её поиску.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль.

Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа город Шахунья» .

Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок:

4.1.1. Доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. Выявления нарушений исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги.

4.1.3. Рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

Плановая проверка осуществляется муниципальным казенным учреждением «Центр по обеспечению деятельности учреждений культуры городского округа город Шахунья Нижегородской области» в рамках проведения плановых комплексных проверок

деятельности подведомственных учреждений, осуществляемых на основании соответствующих приказов директора МКУ «ЦОДУК» о проведении проверок в соответствии с утвержденным графиком, но не чаще одного раза в два года.

Внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги осуществляются директором библиотеки и (или) его заместителем, директором муниципального казенного учреждения «Центр по обслуживанию учреждений культуры городского округа город Шахунья Нижегородской области по конкретным обращениям заявителей.

Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению, решается вопрос о привлечении виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Персональная ответственность, права и обязанности должностных лиц ЦБС, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляются в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, совершение проступка, преступления специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут ответственность в соответствии с российским законодательством. Различают три вида ответственности:

- 1) дисциплинарная - налагается за нарушение служебной дисциплины;
- 2) административная - налагается за совершение административных проступков;
- 3) уголовная - налагается за совершение должностных преступлений.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в форме письменных запросов в адрес директора МКУ «Центр по обеспечению деятельности учреждений культуры городского округа город Шахунья Нижегородской области» или директора Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система городского округа город Шахунья».

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

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

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации городского округа город Шахунья, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.2. Жалоба должна содержать:

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

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица либо директора учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица либо директора учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Сроки рассмотрения жалобы.

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

5.4. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре обжалования.

5.4.1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.4.2. Учреждение, предоставляющие муниципальную услугу отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету;

г) невыявление нарушений действующего законодательства при предоставлении муниципальной услуги и принятии по ней решения.

5.4.3. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

5.5. Порядок направления ответа о результатах рассмотрения жалобы.

5.5.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.4.1 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалоб.

Приложение 1
к Административному регламенту

Директору МБУК «Централизованная библиотечная
система городского округа город Шахунья»
(наименование учреждения)

от _____,
(фамилия, имя, отчество)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить мне доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных МБУК «Централизованная библиотечная система городского округа город Шахунья»

(иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить)

Информацию прошу направить по адресу:

(полный почтовый адрес или/и адрес электронной почты, адрес телефаксимильной связи)

Подпись заявителя (представителя заявителя).

Дата подачи запроса.

Блок-схема
Блок-схема оказания муниципальной услуги «Предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
МБУК «Централизованная библиотечная система городского округа
город Шахунья»

