АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АРЗАМАСА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22 августа 2012 г. N 1693

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА

К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации г. Арзамаса Нижегородской областиот 13.02.2013 N 195, от 15.11.2013 N 2195, от 16.09.2016 N 1144,с изм., внесенными постановлением администрации г. АрзамасаНижегородской области от 26.09.2016 N 1200) |

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных и муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" и постановлением администрации г. Арзамаса от 11.03.2012 N 301 "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг":

1. Утвердить административный [регламент](#P36) предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".

2. Департаменту по информационному обеспечению и связям с общественностью (О.В. Давыдова) опубликовать текст административного [регламента](#P36) "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" в средствах массовой информации.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации г. Арзамаса по социальным вопросам Н.В. Мумладзе.

Глава администрации г. Арзамаса

М.М.БУЗИН

Утвержден

постановлением администрации

города Арзамаса

от 22.08.2012 N 1693

|  |
| --- |
| Постановлением администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 15.11.2013 N 2195 в пункт 2.15 внесены изменения. |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА

К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК И БАЗАМ ДАННЫХ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации г. Арзамаса Нижегородской областиот 13.02.2013 N 195, от 15.11.2013 N 2195, от 16.09.2016 N 1144,с изм., внесенными постановлением администрации г. АрзамасаНижегородской области от 26.09.2016 N 1200) |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1. Настоящий административный регламент по оказанию муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных" разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность по предоставлению услуги.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется департаментом культуры администрации города Арзамаса (далее - департамент культуры), муниципальным учреждением культуры централизованной библиотечной системой г. Арзамаса (далее - МУК ЦБС).

[Местоположение и координаты](#P283) исполнителей муниципальной услуги содержатся в Приложении 1 к настоящему Регламенту, [график](#P358) работы структурных подразделений МУК ЦБС содержится в Приложении 2 к настоящему Регламенту, [блок-схема](#P438), наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги содержится в Приложении 3 к настоящему Регламенту.

Местонахождение и график работы департамента культуры:

Почтовый/юридический адрес: ул. Советская, д. 10, каб. 6, г. Арзамас, Нижегородская обл., 607220. Часы работы: понедельник - пятница: с 8.00 до 17.00, выходные дни: суббота, воскресенье. Телефон/факс: (83 147) 4-42-97.

Адрес электронной почты департамента культуры: kultura@goradm.arz.nnov.ru.

Адрес официального сайта администрации города Арзамаса в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги: http://www.arzamas.org.

Всю интересующую информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, непосредственно в департаменте культуры администрации города Арзамаса (далее - департамент культуры), в муниципальном учреждении культуры централизованной библиотечной системе г. Арзамаса (далее - МУК ЦБС).

Адрес официального сайта администрации города Арзамаса в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги: http://www.arzamas.org.

Местонахождение и график работы муниципального учреждения культуры централизованной библиотечной системы г. Арзамаса:

Почтовый/юридический адрес: ул. Свободы, д. 9, г. Арзамас, Нижегородская обл., 607220. Тел.: (83147) 4-42-09, (83147) 4-03-30; тел./факс: (83147) 4-42-75; электронная почта: arzbiblio@yandex.ru; сайт: http://www.arzbiblio.ru.

1.3.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством:

1. индивидуального информирования:

- при обращении заявителя лично или по телефону;

- при письменном обращении заявителя, в том числе по почте, по электронной почте;

2. публичного информирования:

- путем размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги;

- посредством размещения информации на официальном сайте администрации города Арзамаса в сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг;

- посредством размещения информации в средствах массовой информации.

1.3.3. При обращении заявителя за информированием о предоставлении муниципальной услуги в устной форме лично или по телефону специалист департамента культуры или МУК ЦБС, в которое обратился заявитель, должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, при обращении по телефону сообщить наименование учреждения, в которое позвонил заявитель, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении муниципальной услуги.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном общении - 15 минут.

1.3.4. При письменном обращении заявителя за информированием по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе в виде почтовых отправлений или обращений по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде путем получения заявителем письменного ответа в виде почтовых отправлений или в форме электронного документооборота. Регистрация письменного обращения в журнале регистрации входящих документов осуществляется в день поступления обращения.

Информация предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется способом, указанным в обращении (если способ не указан, направляется по почте), в срок, не превышающий 2 рабочих дней со дня регистрации обращения.

1.3.5. На информационных стендах МУК ЦБС размещается следующая информация:

- режим работы структурных подразделений МУК ЦБС, график приема заявителей, номера телефонов для справок, адрес официального сайта администрации города Арзамаса, сайта МУК ЦБС, представляющего муниципальную услугу, в сети Интернет, адреса электронной почты структурных подразделений МУК ЦБС;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

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

- текст Регламента;

- [блок-схема](#P438), определяющая последовательность предоставления муниципальной услуги (приложение 3).

1.3.6. На официальном сайте МУК ЦБС размещается следующая информация:

- адрес местонахождения структурного подразделения МУК ЦБС, предоставляющего муниципальную услугу, телефоны для справок, адреса электронной почты;

- режим работы и график приема заявителей;

- порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- текст Регламента.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных".

2.2. Органом, ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги, является администрация города Арзамаса в лице департамента культуры.

2.3. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется структурными подразделениями муниципального учреждения культуры централизованной библиотечной системы г. Арзамаса согласно [Приложению 1](#P283).

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение доступа пользователей к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных (далее - СПА и БЗ), получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставленной в свободном доступе в электронном каталоге и базах данных;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Предоставление доступа к электронным справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании пользователя, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку электронного каталога или базы данных может быть затрачено 1 - 3 минуты.

2.5.2. Предоставление доступа к электронным СПА и БЗ непосредственно в библиотеке осуществляется после процедуры регистрации получателя услуги в период времени, ограниченный режимом работы библиотеки и необходимостью в работе с СПА и БЗ.

2.5.3. При наличии очереди на доступ к СПА и БЗ в помещении библиотеки непрерывное пользование библиотечными компьютерами может быть ограничено до 30 минут.

2.5.4. При нахождении заявителя в библиотеке максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса - до 15 минут.

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 13.02.2013 N 195)

2.6. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 18.12.2006;

- Федеральный закон "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 N 3612-1;

- Федеральный закон "О библиотечном деле" от 29.12.1994 N 78-ФЗ;

- Федеральный закон "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1;

- Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" от 06.10.2003 N 131-ФЗ;

- Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ;

- Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

- Закон Нижегородской области "О библиотечном деле в Нижегородской области" от 01.11.2008 N 147-З;

- Устав Муниципального учреждения культуры централизованной библиотечной системы г. Арзамаса Нижегородской области.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- документы, удостоверяющие личность;

- читательский билет.

2.7.1. Читательский билет оформляется в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами при первичном обращении за муниципальной услугой в помещениях муниципальных библиотек по предъявлении документов, удостоверяющих личность получателя муниципальной услуги.

В случае наличия читательского билета у получателя муниципальной услуги в читательском билете должна быть отметка о перерегистрации.

2.7.2. Представление каких-либо документов для получения муниципальной услуги через интернет-сайт библиотеки не требуется.

2.8. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами (часть 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ).

2.9. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: вместо слов "не поддаются" имеется в виду слово "поддаются". |

- невозможность прочтения оформляемых документов, о чем сообщается пользователю, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

2.10. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие читательского билета, отсутствие отметки в читательском билете о перерегистрации;

- нарушение заявителем Правил пользования библиотеками МУК ЦБС г. Арзамаса;

- отсутствие источников информации в библиотеке;

- не прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации;

- технические работы/неполадки на серверном оборудовании и (или) технические проблемы.

2.11. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.13.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

2.13.2. Рабочие места специалистов библиотеки должны быть оборудованы необходимой мебелью, средствами вычислительной техники и оргтехники, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.13.3. Рабочие места для пользователей должны быть оснащены компьютерами для самостоятельного обращения к СПА и БЗ.

2.13.4. Помещения для ожидания получателями услуг оборудуются информационными стендами, стульями, столами, канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов.

2.13.5. Доступ к каталогам и картотекам должен быть свободным.

|  |
| --- |
| Постановлением администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 26.09.2016 N 1200 в пункт 2.13 повторно внесены изменения, в соответствии с которыми пункт дополнен подпунктом 2.13.6. |

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

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

- 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;

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

- 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;

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

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

- 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.

(подп. 2.13.6 введен постановлением администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 16.09.2016 N 1144)

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Основным показателем качества и доступности муниципальной услуги является оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации. Оценка качества и доступности муниципальной услуги осуществляется по следующим показателям:

1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

2) своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;

3) обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

4) получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. [Блок-схема](#P438) предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 3 к настоящему административному регламенту.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в помещении библиотек

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

1) регистрацию получателя услуг (прием и запись в библиотеку при первом посещении);

2) прием запроса и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных либо отказ в предоставлении услуги.

3.3. Регистрация получателя услуг.

3.3.1. Основанием для регистрации получателя услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку. Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотеками МУК ЦБС г. Арзамаса. Регистрация предусматривает:

1) прием документов, установление личности получателя услуги;

2) установку наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов либо отказа в предоставлении услуги.

Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт).

3.3.2. Специалист библиотеки оформляет читательский формуляр, читательский билет и знакомит заявителя с Правилами и другими локальными нормативными актами, регламентирующими библиотечную деятельность. Заявитель ставит личную подпись на читательском формуляре. Перерегистрация получателей услуги производится один раз в год.

3.4. Прием запроса и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

3.4.1. После записи в библиотеку или проверки читательского билета (в случае перерегистрации) заявитель самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации с использованием справочно-поискового аппарата и баз данных на библиотечных компьютерах, расположенных в свободном доступе в читательской зоне.

3.4.2. Заявитель должен сформулировать информационный запрос в письменной или устной форме и представить его специалисту, оказывающему услугу.

3.4.3. Пользователь может обратиться за консультацией и помощью к библиотекарю-консультанту. Библиотекарь-консультант обучит методике поиска по СПА и БЗ либо найдет для пользователя нужную информацию с использованием СПА и БЗ. При этом фиксация выполненной муниципальной услуги в бланках библиотечной статистики осуществляется только в случае, если имело место обращение за помощью (консультацией) к библиотекарю.

3.4.4. Сотрудник библиотеки проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.5. В случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник библиотеки сообщает получателю услуги об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа в соответствии с [пунктом 2.10](#P127) настоящего административного регламента.

3.4.6. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги сотрудник библиотеки приступает к выполнению административных процедур в день обращения.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в режиме удаленного доступа посредством официального сайта МУК ЦБС г. Арзамаса.

3.5. Основанием для предоставления услуги является обращение заявителя на сайт МУК ЦБС с информационным запросом, а также обращение на Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области (www.gu.nnov.ru) и Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) с электронным [заявлением](#P526) о предоставлении муниципальной услуги (приложение 4).

3.6. Получатель услуги может самостоятельно провести поиск необходимой информации по электронному каталогу и базам данных библиотеки посредством официального сайта МУК ЦБС г. Арзамаса http://www.arzbiblio.ru.

3.6.1. 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).

3.6.2. 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.

3.6.3. 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.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса

Нижегородской области от 15.11.2013 N 2195)

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

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, проводится путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений. Формы контроля включают в себя текущий контроль.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Регламента осуществляют руководители учреждений культуры путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальных правовых актов. Текущий контроль осуществляется постоянно.

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

4.2.1. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

4.2.2. Плановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются директором департамента культуры. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц администрации города Арзамаса, муниципальных служащих.

4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих, работников муниципального учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Руководитель учреждения культуры, виновный в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований и положений Административного регламента, привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

4.3.2. Обязанности специалиста учреждения культуры закрепляются в должностной инструкции. Специалист, осуществляющий административные процедуры в ходе предоставления муниципальной услуги, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

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

4.4.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги:

4.4.2. Независимость:

- независимость лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, от специалистов состоит в том, что при осуществлении контроля они независимы от специалистов, в том числе не имеют родства с ними;

- лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Должная тщательность:

- должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим Регламентом.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЙ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,

ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса

Нижегородской области от 15.11.2013 N 2195)

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, или его должностных лиц в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления 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, представление 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;

6) 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 учреждения культуры или его должностного лица 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 подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в учреждение культуры. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения культуры, подаются в администрацию города Арзамаса (департамент культуры).

5.2.2. Жалоба может быть направлена:

- по почте на адрес учреждений культуры:

1. 607220, Нижегородская область, г. Арзамас, ул. Свободы, д. 9

(Муниципальное учреждение культуры централизованная библиотечная система г. Арзамаса Нижегородской обл.);

2. 607230, Нижегородская обл., г. Арзамас, Горького, д. 18-а

(Центральная детская библиотека им. А.П. Гайдара);

3. 607220, Нижегородская обл., г. Арзамас, Зеленая, д. 16/1

(Библиотека-филиал N 2);

4. 607220, Нижегородская обл., г. Арзамас, Мира, д. 17

(Библиотека-филиал N 5);

5. 607220, Нижегородская обл., г. Арзамас, Парковая, д. 3

(Библиотека-филиал N 6);

6. 607220, Нижегородская обл., г. Арзамас, Зеленая, д. 16/1

(Библиотека-филиал N 7);

7. 607220, Нижегородская обл., г. Арзамас, 11-й мкр-н, д. 22

(Библиотека-филиал N 8);

- на адрес администрации города Арзамаса:

607224, г. Арзамас, ул. Советская, д. 10;

- принята на личном приеме в учреждении культуры; при обжаловании решений, принятых руководителем учреждения культуры, жалоба принимается в отделе по обращению гражданских и юридических лиц департамента административно-правовой работы по адресу: 607224, г. Арзамас, ул. Советская, д. 10, каб. 19;

- в электронном виде посредством:

а) официального сайта учреждения культуры, администрации города Арзамаса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.arzamas.org.);

б) с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru) и на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (http://www.gu.nnov.ru).

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения культуры, должностного лица учреждения культуры, 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) учреждения культуры, должностного лица учреждения культуры;

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

5.3. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения культуры, должностного лица учреждения культуры 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 принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворяется жалоба, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением культуры 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) отказывается в удовлетворении жалобы.

5.4.2. Отказ в рассмотрении жалобы производится 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. Жалоба остается 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.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.4.1](#P262) настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение 1

к административному регламенту

МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И КООРДИНАТЫ

ИСПОЛНИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА

К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"

Исполнитель - Муниципальное учреждение культуры централизованная библиотечная система г. Арзамаса Нижегородской обл.

Почтовый/юридический адрес: ул. Свободы, д. 9, г. Арзамас, Нижегородская обл., 607220.

Адрес сайта в Интернет: http://www.arzbiblio.ru.

Адреса, телефоны, e-mail

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Отдел | Почтовый адрес | Телефоны | Электронная почта |
| Администрация |
| Директор МУК ЦБС | Свободы, 9 | 4-42-75 | arz-director.ru@yandex.ruarzbiblio@yandex.ru |
| Зам. директора |  | 4-42-09 | arzbiblio@yandex.ru |
| Отделы центральной городской библиотеки им. А.М. Горького |
| Абонемент | Свободы, 9 | 4-03-30 |  |
| Читальный зал |  |  |  |
| Информационно-библиографический отдел |  | 4-03-46 | arzbiblio@yandex.ru |
| Отдел информационных технологий |  | 4-03-30 | arzbiblio@yandex.ru |
| Структурные подразделения МУК ЦБС |
| Центральная детская библиотека им. А.П. Гайдара | Горького, 18а | 4-09-62 | Biblio.gaid@yandex.ru |
| Библиотека-филиал N 2 | Зеленая, д. 16/1 | 6-34-37 | arzbiblio-2@yandex.ru |
| Библиотека-филиал N 5 | Мира, д. 17 | 6-50-66 | arzbiblio-5@yandex.ru |
| Библиотека-филиал N 6 | Парковая, д. 3 | 4-13-29 | arzbiblio-6@yandex.ru |
| Библиотека-филиал N 7 | Зеленая, д. 16/1 | 6-34-37 | arzbiblio-7@yandex.ru |
| Библиотека-филиал N 8 | 11-й мкр, д. 22 | 2-60-39 | meuzeysklyarova@gmail.comarzbiblio-8@yandex.ru |

Приложение 2

к административному регламенту

ГРАФИК

РАБОТЫ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ МУК ЦБС Г. АРЗАМАСА

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Библиотека | Часы работы | Обеденный перерыв | Выходной день | Санитарный день | Летний режим работы (июль, август) |
| Центральная городская библиотека им. А.М. Горького | 8.00 - 20.00С читателями - 10.00 - 20.00Воскресенье - 10.00 - 17.00 | Без обеда | суббота | Последний четверг месяца | 8.00 - 18.00С читателями - 10.00 - 18.00 |
| Центральная детская библиотека им. А.П. Гайдара | 9.00 - 18.00С читателями - 10.00 - 18.00Воскресенье - 10.00 - 17.00 | Без обеда | суббота | Последний четверг месяца | 9.00 - 18.00С читателями - 10.00 - 18.00 |
| Библиотека-филиал N 2 | 10.00 - 19.00С читателями - 11.00 - 19.00Воскресенье - 10.00 - 17.00 | 14.00 - 15.00 | суббота | Последний четверг месяца | 9.00 - 18.00С читателями - 10.00 - 18.00 |
| Библиотека-филиал N 5 | 9.00 - 18.00С читателями - 10.00 - 18.00Суббота - 10.00 - 17.00 | 13.00 - 14.00 | воскресенье | Последняя пятница месяца | 9.00 - 18.00С читателями - 10.00 - 18.00 |
| Библиотека-филиал N 6 | 10.00 - 19.00С читателями - 11.00 - 19.00Суббота - 10.00 - 17.00 | 14.00 - 15.00 | воскресенье | Последняя пятница месяца | 9.00 - 18.00С читателями - 10.00 - 18.00 |
| Детская библиотека-филиал N 7 | 10.00 - 19.00С читателями - 11.00 - 19.00Воскресенье - 10.00 - 17.00 | 14.00 - 15.00 | суббота | Последний четверг месяца | 9.00 - 18.00С читателями - 10.00 - 18.00 |
| Библиотека-филиал N 8 | 10.00 - 19.00С читателями - 11.00 - 19.00Воскресенье - 10.00 - 17.00 | 14.00 - 15.00 | суббота | Последний четверг месяца | 9.00 - 18.00С читателями - 10.00 - 18.00 |

Приложение 3

к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ

ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА

К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"

 ┌──────────────────────────────┐

 │ Запрос заявителя │

 │(физическое, юридическое лицо)│

 └───────────────┬──────────────┘

┌──────────────────────────────┐ │ ┌───────────────────────────────────┐

│ Личное обращение получателя │<─┐ │ │Обращение получателя муниципальной │

│муниципальной услуги в МУК ЦБС│ │ │ │услуги на официальный сайт МУК ЦБС │

└──────────────┬───────────────┘ │ │ │ в сети Интернет, Интернет-портал │

 │ │ │ │государственных услуг Нижегородской│

 \/ │ │ │ области (www.gu.nnov.ru), Единый │

┌──────────────────────────────┐ │ │ │ портал государственных и │

│Регистрация (перерегистрация) │ │ │ │ муниципальных услуг │

│ получателя муниципальной │ │ │ │ (www.gosuslugi.ru) │

│ услуги │ │ │ └┬──────────────────┬───────────────┘

└──────────────┬───────────────┘ │ │ │ │

 │ │ │ │ \/

 \/ │ │ │ ┌────────────────────────────────┐

┌──────────────────────────────┐ │ │ │ │ Предоставление получателю │

│ Консультирование получателя │ │ │ │ │ муниципальной услуги │

│ муниципальной услуги │ │ │ │ └────────────────────────────────┘

└──────────────┬─────────────┬─┘ │ │ │ ┌────────────────────────────────┐

 │ │ │ │ │ │ Отказ в предоставлении │

 \/ │ │ │ └>│муниципальной услуги по причине │

┌─────────────────────────┐ │ │ │ │ технических неполадок на │

│Предоставление получателю│ │ │ │ │ серверном оборудовании или в │

│ муниципальной услуги │ │ │ │ │связи с техническими проблемами │

└─────────────────────────┘ \/ │ │ │ доступа к сети Интернет │

┌──────────────────────────────┐ │ │ └────────────────────────────────┘

│Отказ в предоставлении├──┘ │ ┌───────────────────────────────────┐

│муниципальной услуги по│ └───>│ Письменное обращение получателя │

│причинам: │ │ муниципальной услуги │

│- отсутствие читательского│ └──────────────────┬────────────────┘

│билета, отсутствие отметки в│ │

│читательском билете о│ \/

│перерегистрации, │ ┌───────────────────────────────────┐

│- нарушение Правил пользования│ │ Регистрация запроса получателя │

│библиотеками МУК ЦБС │ │ муниципальной услуги │

└──────────────────────────────┘ └──────────────────┬────────────────┘

 │

 \/

 ┌───────────────────────────────────┐

 │ Анализ тематики запроса │

 │ получателя муниципальной услуги │

 └──────────────────┬────────────────┘

 │

 \/

 ┌───────────────────────────────────┐

 │ Передача запроса в структурное │

 │ подразделение на исполнение │

 └─────────────────┬─────────────────┘

 │

 \/

 ┌───────────────────────────────────┐

 │ Предоставление получателю │

 │ муниципальной услуги необходимой │

 │ информации │

 └───────────────────────────────────┘

Приложение 4

к административному регламенту

ЗАЯВЛЕНИЕ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

 Директору МУК ЦБС

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

 (Ф.И.О. директора)

 Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Место регистрации:

 Город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Улица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дом \_\_ кор. \_\_\_ кв. \_\_

 Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Паспорт серия \_\_ N \_\_

 Выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАЯВЛЕНИЕ

 Прошу вас предоставить доступ к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

 Информацию прошу предоставить по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать форму предоставления информации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

 (подпись)