

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального бюджетного учреждения культуры
городского округа Перевозский Нижегородской области
«Перевозская централизованная библиотечная система»
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
и базам данных муниципальных библиотек,
расположенных на территории городского округа Перевозский
Нижегородской области»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент определяет предоставление муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Перевозский Нижегородской области «Перевозская централизованная библиотечная система» (далее – МБУК «Перевозская ЦБС») муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, расположенных на территории городского округа Перевозский Нижегородской области» (далее - Административный регламент).

Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, расположенных на территории городского округа Перевозский Нижегородской области» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей

Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

**1.3. Требования к порядку информирования
о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1 Основными принципами предоставления муниципальной услуги являются:

- заявительный порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;
- открытость деятельности МБУК «Перевозская ЦБС» предоставляющего муниципальную услугу;
- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги и предоставления муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору пользователя.

1.3.2. Местонахождение муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Перевозский Нижегородской области «Перевозская централизованная

библиотечная система»: 607400, Нижегородская область, городской округ Перевозский, г. Перевоз, пр. Советский, дом 10.

Телефон для консультации по вопросам оказания муниципальной услуги: 8(83148) 5 39 02, 8(83148) 5 27 53.

Сайт МБУК «Перевозская ЦБС»: <http://www.cbs-perevoz.ru>.

Электронный адрес: perevozMUSBS@yandex.ru.

График работы Центральной библиотеки

Понедельник-пятница - с 09.00 – 18.00

Воскресенье - с 09.00 – 16.00

без перерыва на обед

Суббота - выходной день

Последний четверг месяца – санитарный день.

График работы Центральной детской библиотеки им. Лазаря Григорьевича Волкова:

Понедельник-пятница - с 08.00 – 17.00

Воскресенье - с 09.00 – 16.00

без перерыва на обед

Суббота - выходной день

Последний четверг месяца – санитарный день.

1.3.3. Адреса и телефоны библиотек – структурных подразделений муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Перевозский Нижегородской области «Перевозская централизованная библиотечная система»:

Наименование библиотеки	Адрес	Телефон, электронная почта
Центральная библиотека	607400, Нижегородская область, г. Перевоз, пр. Советский, д. 10	5-39-02 5-27-53
Центральная детская библиотека им.Лазаря Григорьевича Волкова	607400, Нижегородская область, г. Перевоз, пр. Советский, д. 10	5-27-53
Б-Кемарская сельская библиотека	607408, Нижегородская область, городской округ Перевозский, с. Б-Кемары, ул. Центральная, д.5	-
Вельдемановская сельская библиотека	607403, Нижегородская область, городской округ Перевозский, с. Вельдеманово, ул. Молодежная, д.4	44-1-15
Дзержинская сельская библиотека	607416, Нижегородская область, городской округ Перевозский, пос. Дзержинского, ул. Специалистов, д.7	-
Дубская сельская библиотека	607418, Нижегородская область, городской округ Перевозский, с. Дубское, ул. Центральная, д.2 б	-
Ичалковская сельская библиотека	607411, Нижегородская область, городской округ Перевозский, с. Ичалки, пл. Кирова, д.7	38-1-06
Каменская сельская библиотека	607406, Нижегородская область, городской округ Перевозский, с. Каменка, ул. Школьная, д.30	-
Палецкая сельская библиотека	607405, Нижегородская область, городской округ Перевозский, с. Палец, ул. Шеянова, д.22	-

Ревезенская сельская библиотека	607413, Нижегородская область, городской округ Перевозский, с. Ревезень, ул. Школьная, д.37а	-
Танайковская сельская библиотека	607402, Нижегородская область, городской округ Перевозский, с. Танайково, ул. Центральная, д.1 А	-
Тилининская сельская библиотека	607414, Нижегородская область, городской округ Перевозский, с. Тилинино, ул. Молодежная, д.14	-
Шпилевская сельская библиотека	607404, Нижегородская область, городской округ Перевозский, с. Шпилево, ул. Микрорайон, д.11	-
Конезаводская сельская библиотека	607409, Нижегородская область, городской округ Перевозский, п. Центральный ул. Центральная, д.25	43-1-86

1.3.4. Информация о порядке оказания муниципальной услуги, образцы заполняемых документов, информация о месте нахождения МБУК «Перевозская ЦБС», часы работы, почтовый адрес и контактные телефоны размещены на информационных стендах, фасадных вывесках, на сайте МБУК «Перевозская ЦБС», в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

1.3.5. Консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется пользователям и организациям по личным устным и письменным запросам, по каналам телефонной связи и через сайт МБУК «Перевозская ЦБС»: <http://www.cbs-perevoz.ru>.

1.3.6. По каналам телефонной связи специалисты МБУК «Перевозская ЦБС» обязаны дать достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги в пределах своей компетенции.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, расположенных на территории городского округа Перевозский Нижегородской области».

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, расположенных на территории городского округа Перевозский Нижегородской области» предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Перевозский Нижегородской области «Перевозская централизованная библиотечная система», включающая в себя: центральную библиотеку, центральную детскую библиотеку им. Лазаря Григорьевича Волкова и 12 сельских библиотек.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом оказания муниципальной услуги является выдача документа, или его копии (книга, газета, журнал и т.д.) и получение пользователем информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате и базах данных муниципальных библиотек, либо отказ в предоставлении услуги.

2.3.2. При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом является получение информационных материалов, на бумажном носителе либо в электронном виде по выбору заявителя.

2.3.3. Предоставление муниципальной услуги при публичном информировании осуществляется путем размещения информационных материалов (брошюры, афиши, буклеты и др.) в средствах массовой информации, на официальном сайте, на специальных информационных стендах, в электронных средствах массовой информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет:

- выдача документа или его копии при личном обращении – не более 15 минут;
- выдача документа или его копии при письменном обращении – не более 5 дней с момента обращения;
- предоставление информации при публичном информировании путем размещения в средствах массовой информации, официальном сайте, издания информационных материалов – круглосуточно,
- срок регистрации запроса - запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра производится в течение 30 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов для предоставления муниципальной услуги

- Конституция Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 09 октября 1992 года № 3612 - 1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года №59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149 –ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года №386 –н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки – проводника, и порядка его выдачи»;
- Закон Нижегородской области от 01 ноября 2008 года №147 – 3 «О библиотечном деле в Нижегородской области»;
- Закон Нижегородской области от 05 марта 2009 года №121-З "О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области";
- Устав городского округа Перевозский Нижегородской области, принятый решением Совета депутатов городского округа Перевозский Нижегородской области первого созыва

«О принятии Устава городского округа Перевозский Нижегородской области» от 12 февраля 2018 года № 104;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Перевозский Нижегородской области «Перевозская централизованная библиотечная система», утвержденный постановлением администрации городского округа Перевозский Нижегородской области от 14 февраля 2018 года № 137 – п;

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1 Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя с заявлением в МБУК «Перевозская ЦБС», выраженном в устной, письменной форме, с использованием сайта МБУК «Перевозская ЦБС», электронной почты и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.6.2. Для заявителей, обратившихся за муниципальной услугой по почте письмом, либо через официальный сайт, заполнить заявление получателя муниципальной услуги (приложение № 1 к регламенту).

Образец заявления для получения муниципальной услуги можно получить лично, по телефону, на официальном сайте <http://www.cbs-perevoz.ru>.

В заявлении указываются: почтовый адрес, номер телефона, номер факса либо адрес электронной почты (для направления ответа на заявление или уточнения содержания заявления), наименование организации (юридического лица).

2.6.3. Заявители становятся пользователями муниципальной библиотеки при ее посещении после предъявления документов, удостоверяющих их личность (паспорт гражданина, загранпаспорт, дипломатический паспорт, вид на жительство, военный билет, студенческий билет, водительское удостоверение и т.д.). Для лиц до 14 лет на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

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

2.7.2. Невозможность прочтения представленных документов;

2.7.3. Указание в заявлении недостоверных или искаженных сведений;

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

2.7.5. Нарушение заявителем Правил пользования библиотекой;

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

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

2.8. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

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

муниципальной услуги.

Время ожидания в очереди при подаче запроса, получении информации о предоставлении муниципальной услуги, а также получение документов по результатам оказания муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

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

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

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

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

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

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

2.11.1. Требования к месту предоставления муниципальной услуги:

- приём заявителей осуществляется в течение рабочего времени в соответствии с рабочим графиком, указанным в пунктах 1.3.2. Административного регламента;

- для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, столами для оформления документов;

- рабочее место работника для приема заявителей оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

- рабочее место специалиста, осуществляющего процедуры по предоставлению муниципальной услуги, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим (копирующим) устройствам.

2.11.2. В целях 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 года №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.

2.11.3. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых услуг;

- образцы заполнения документов;

- адреса, номера телефонов, часы работы МБУК «Перевозская ЦБС»;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о предоставлении муниципальной услуги, размещаются при входе в учреждение.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- широкий доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги;

- возможность представления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги по почте;

- соответствие порядка и результата предоставления муниципальной услуги требованиям нормативных правовых актов, в соответствии с которыми муниципальная услуга предоставляется

- наличие (отсутствие) обоснованных жалоб заявителей.

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

3.1. Перечень административных процедур по предоставлению муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запросов, рассмотрение заявления и принятие решений

о предоставлении либо в отказе муниципальной услуги;

- поиск информации по запросу;

- выдача результата.

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

3.2. Прием и регистрация запроса

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

3.2.2. Ответственными за выполнение муниципальной услуги являются библиотечные работники (специалисты) МБУК «Перевозская ЦБС».

3.2.3. Специалист библиотеки осуществляет прием документа и регистрацию запроса в тетради справок в день поступления запроса. В ходе приема производится проверка заявления, согласно настоящего Административного регламента,

проверяется документ, удостоверяющий личность.

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

3.2.5. Максимальный срок выполнения процедуры составляет 10 минут.

Если процедура состоит из нескольких действий, максимальный срок выполнения каждого действия 5 минут.

3.2.6. Ознакомление с Правилами пользования библиотеками МБУК «ЦБС» и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.2.7. Оформление читательского формуляра с личной подписью заявителя;

3.2.8. Результатом выполнения процедуры «Прием и регистрация запроса» является регистрация обращения в тетради справок.

3.3. Поиск информации по запросу;

3.3.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Поиск информации по запросу» является консультационная помощь специалиста библиотеки в поиске и выборе источников информации.

3.3.2. Специалист библиотеки или пользователь (самостоятельно) обращается к справочно-библиографическому аппарату библиотеки, к библиотечному фонду и Интернет-сайту МБУК «Перевозская ЦБС».

3.3.3. Процедура «Поиск информации по запросу» осуществляется в момент обращения специалиста библиотеки, пользователя (самостоятельно) к Интернет-сайту.

3.3.4. Предоставление доступа к Интернет-сайту МБУК «Перевозская ЦБС» в стенах библиотеки осуществляется согласно графику работы библиотеки.

3.3.5. Предоставление доступа к Интернет-сайту МБУК «Перевозская ЦБС» для удаленных пользователей осуществляется в круглосуточном режиме.

3.3.6. Максимальный срок выполнения процедуры составляет 30 минут.

3.3.7. Конечным результатом процедуры "Поиск информации по запросу" является выявление необходимой информации по теме запроса.

3.4. Выдача результата.

3.4.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Выдача результата» является ознакомление пользователя с найденной информацией по теме запроса.

3.4.2. Специалист библиотеки предлагает пользователю ознакомиться с найденной информацией на мониторе компьютера, а также варианты выдачи информации: на электронных или бумажных носителях.

3.4.3. Специалист библиотеки осуществляет выдачу информации по выбранному варианту.

3.4.4. Максимальный срок выполнения процедуры составляет 30 минут.

3.4.5. Конечным результатом процедуры, "Выдача результата", является предоставление найденной информации по выбранному варианту по теме запроса и регистрация выданной информации в формуляре читателя.

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 исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением муниципальной услуги

4.1.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением последовательности действий и принятием решений

осуществляет директор муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Перевозский Нижегородской области «Перевозская централизованная библиотечная система». Текущий контроль осуществляется путем проверки соблюдения и исполнения специалистами МБУК «Перевозская ЦБС» положений регламента по мере необходимости.

4.1.2. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет администрация городского округа Перевозский.

Должностное лицо несет персональную ответственность за несоблюдение требований административного регламента при оказании муниципальной услуги.

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

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

4.2.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия) принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Специалисты библиотеки несут персональную ответственность за:

- прием документов, за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- за оформление и выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации городского округа Перевозский, муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Перевозский Нижегородской области «Перевозская централизованная библиотечная система» с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. В тридцатидневный срок с момента поступления обращения от граждан, их объединений или организаций, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

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

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

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами городского округа Перевозский для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами городского округа Перевозский для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

-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 городского округа Перевозский;

-затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами городского округа Перевозский;

-отказ должностных лиц МБУК «Перевозская ЦБС», предоставляющих муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

5.3.1. В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.3.2. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа по

существо поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3.3. Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3.4. Если в письменной жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

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

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является заявление (жалоба), направленная в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУК «Перевозская ЦБС» с указанием оснований для предъявления жалобы.

Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста МБУК «Перевозская ЦБС», решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) МБУК «Перевозская ЦБС», предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МБУК «Перевозская ЦБС», предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МБУК «Перевозская ЦБС», предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы, либо их копии.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), связанных с предоставлением муниципальной услуги.

5.6. Органы власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба на решение, принятое директором МБУК «Перевозская ЦБС», а также в случае несогласия с ранее принятым решением на жалобу (претензию) - подается в

администрацию городского округа Перевозский Нижегородской области.

Почтовый адрес администрации городского округа Перевозский Нижегородской области: 607400, Нижегородская область, г. Перевоз, проспект Советский, д. 8.

Адрес Сайта в сети Интернет: <http://pvzrayon.ru/>

Адрес электронной почты: official@adm.pvz.nnov.ru

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

Жалоба может быть рассмотрена в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа МБУК «Перевозская ЦБС», 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 её регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения жалобы администрация городского округа Перевозский Нижегородской области принимает одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МБУК «Перевозская ЦБС» опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

- отказать в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения письменного обращения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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.

к административному регламенту
по оказанию муниципальной услуги
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
и базам данных муниципальных
библиотек, расположенных
на территории городского округа
Перевозский
Нижегородской области»

Образец

Кому _____
(наименование исполнителя муниципальной услуги)

от _____
(фамилия, имя, отчество заявителя его почтовый адрес,
по которому должен быть направлен ответ)

E-mail: _____

ЗАПРОС (ЗАЯВЛЕНИЕ)

Прошу предоставить информацию по вопросу _____

Конкретная тема запроса _____

Цель запроса _____

Информацию прошу предоставить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по адресу: _____
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)
- передать электронной почтой по адресу e-mail: _____ @ _____
- получу лично в руки.

(дата)

(подпись)

к административному регламенту
по оказанию муниципальной услуги
«Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
и базам данных муниципальных
библиотек, расположенных
на территории городского
округа Перевозский
Нижегородской области»

Блок – схема предоставления муниципальной услуги

