

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
администрации Лукояновского муниципального района Нижегородской области по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных
Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная
библиотечная система»
Лукояновского муниципального района Нижегородской области»

I. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент определяет предоставление Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального района Нижегородской области муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального района Нижегородской области» (далее - Административный регламент).

Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лукояновского муниципального района Нижегородской области» (далее - муниципальная услуга) определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информацию о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить:

- по письменному обращению заявителя;
- при личном обращении заявителя;
- путем размещения на информационном стенде;
- с использованием средств телефонной связи;
- по электронной почте lukcbs@yandex.ru ;
- посредством размещения информации на Интернет-сайте lukcbs.ru;
- на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).
- в многофункциональном центре (при его наличии)

1.3.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в Межпоселенческом муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» (далее – ММБУК «ЦБС») посредством размещения на стендах, на официальном сайте ММБУК «ЦБС»: lukcbs.ru

Местонахождение ММБУК «ЦБС»

Почтовый адрес: 607800, г. Лукоянов, ул. Октябрьская 123

Часы работы:

Понедельник — пятница с 08.00 до 18.00 часов

Воскресенье - с 09.00 до 15.00 часов

Без перерыва на обед.

Суббота – выходной день

В летний период (июнь, июль, август) выходной день — воскресенье.

Телефоны: 4-13-86; 4-29-00.

Адрес электронной почты: lukcbs@yandex.ru

Сайт ММБУК "ЦБС": lukcbs.ru

Информацию о режиме работы структурных подразделений ММБУК "ЦБС" (Приложение №1 к административному регламенту)

- на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gu.nnov.ru

1.3.3. Основными требованиями к информированию заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- своевременность предоставления информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность предоставляемой информации.

1.3.4. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги

1.3.4.1. Консультации (справки) предоставляются специалистом ММБУК «ЦБС», в должностных обязанностях которого закреплено выполнение данных действий (далее – специалист ММБУК «ЦБС») при личном обращении, посредством телефона, электронной почты, официального Интернет-сайта.

1.3.4.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и предъявляемым к ним требованиям;

При необходимости заявителю предоставляется информация о местонахождении организаций, выдающих необходимые для получения муниципальной услуги документы.

- о порядке заполнения заявления;
- о сроке предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- информацию о месте нахождения ММБУК «ЦБС» и его структурных подразделений;
- о ходе предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностного лица и принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. В рамках обеспечения предоставления муниципальной услуги настоящий Административный регламент подлежит размещению на бумажных носителях, информационных стендах, в электронной форме на официальном сайте ММБУК «ЦБС», опубликован в периодическом печатном издании. При изменении информации, регулирующей предоставление муниципальной услуги, осуществляется её периодическое обновление.

1.3.5.1. На информационных стендах органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также на Интернет-сайте размещается следующая информация:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения справок (консультаций) о ходе предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги
- образцы заполнения бланков заявлений;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- режим работы;
- банковские реквизиты для уплаты государственной пошлины;
- адреса официальных Интернет-сайтов, номера телефонов справочной службы и адреса электронной почты;
- блок-схема.

1.3.5.2. При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать стенды карманами формата А4, в которых размещать информационные листки.

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

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных межпоселенческого муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная библиотечная система» Лукояновского муниципального района Нижегородской области»

2.2. Наименование органа и муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется ММБУК «ЦБС»

Органом ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги является ММБУК «ЦБС»

Ответственным лицом за исполнение муниципальной услуги является специалист ММБУК «ЦБС»

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных ММБУК «ЦБС» Лукояновского муниципального района Нижегородской области
- выдача документа или его копии и получение пользователем информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных ММБУК «ЦБС» Лукояновского муниципального района Нижегородской области»
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги со дня подачи запроса с приложением всех необходимых документов, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных систем, в том числе с использованием Единого Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (функций), Нижегородской области, не должен превышать 2 дней со дня его регистрации.

2.4.2. Если окончание сроков, указанных в настоящем Административном регламенте, приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

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

- время ожидания в очереди при подаче заявителем документов о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут;
- время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут;
- время приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут;
- время проверки наличия у заявителя всех надлежащим образом оформленных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут;
- время устного информирования не должно превышать 15 минут;

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

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

- Конституцией Российской Федерации .
- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24 ноября 2006 г.
- Федеральным законом от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» .
- Федеральным законом от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле».
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- Федеральным законом Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

- Законом Нижегородской области «О библиотечном деле в Нижегородской области» от 09.09.2009 г. №175-З.
- Уставом ММБУК «Центральная библиотечная система» Лукояновского муниципального района Нижегородской области.
- Правилами пользования библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры «центральная библиотечная система» Лукояновского муниципального района Нижегородской области

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и порядок их предоставления:

- заявление установленной формы (Приложение № 2 к административному регламенту)
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

Заявление, направленное в электронной форме, подписывается электронной подписью.

Вид электронной подписи определяется в соответствии с критериями определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, согласно приложению к Правилам определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 №634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.7. Основания для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- представление документов, не соответствующих перечню, установленному пунктом 2.6. Административного регламента;
- невозможность прочтения представленных документов
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

2.8. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается.

- пользователю многократно предоставлялся ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов;

Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- основания для приостановления в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

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

- не имеется

2.10. Порядок и размер взимания платы за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга осуществляется бесплатно

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

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

Время приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

Время проверки наличия у заявителя всех надлежащим образом оформленных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

Прием и регистрацию письменных обращений осуществляет специалист ММБУК «ЦБС», ответственный за предоставление муниципальной услуги. Специалист определяет право у заявителя на получение муниципальной услуги, в случае отсутствия у заявителя права на получение муниципальной услуги, готовит письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги с объяснениями причин отказа и разъяснением порядка обжалования принятого решения.

Специалист ММБУК «ЦБС» принимает и регистрирует подаваемые документы в соответствующем журнале регистрации с указанием даты обращения; При поступлении письменного обращения на адрес электронной почты специалист ММБУК «ЦБС» по этому адресу направляет уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Время регистрации письменного обращения, направленного по электронной почте, составляет не более 1 дня с момента его поступления в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

При получении документов посредством использования информационно-телекоммуникационных систем (Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций), в том числе Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области) специалист ММБУК «ЦБС», являющийся ответственным за прием документов, переводит их на бумажный носитель и регистрирует их в журнале регистрации заявлений (срок выполнения действия не более 1 дня). При этом должностное лицо, ответственное за прием документов, отправляет сообщение заявителю о получении заявления и прилагаемых к нему документов (доверенности).

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

2.13.1. Рабочее место, кабинет лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в рабочем кабинете, на рабочем месте.

Рабочее место, кабинет лица ответственного за предоставление муниципальной услуги, обеспечивается компьютером, средствами связи, включая Интернет, оргтехниккой, канцелярскими принадлежностями.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения при необходимости.

2.13.2. Требования к местам для ожидания

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников.

Должны быть созданы условия для обслуживания инвалидов: помещения оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов размещены в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

2.13.3. Места, предназначенные для информирования о предоставлении муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами, с наличием бумаги и ручек для возможности оформления документов;

Места, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

2.13.4. В рамках обеспечения предоставления муниципальной услуги настоящий Административный регламент подлежит размещению на бумажных носителях, информационных стендах, в электронной форме на официальном сайте. При изменении информации, регулирующей предоставление муниципальной услуги, осуществляется её периодическое обновление.

2.13.4.1. На информационных стендах органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также на Интернет-сайте размещается следующая информация:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения справок (консультаций) о ходе предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги
- образцы заполнения бланков заявлений;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- режим работы соответствующих подразделений;
- банковские реквизиты для уплаты государственной пошлины;
- адреса официальных Интернет-сайтов, номера телефонов справочной службы и адреса электронной почты;
- блок-схема.

2.13.4.2. При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать стенды карманами формата А4, в которых размещать информационные листки.

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

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

- получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных

документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.14.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения заявителя:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.14.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Перечень административных процедур

Порядок проведения мероприятий по предоставлению ММБУК «ЦБС» муниципальной услуги, состоит из следующих административных процедур:

- прием и регистрация запросов;
- выдача результата.
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги, приведена в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

3.3. Перечень документов, которые находятся в распоряжении органа (организаций), предоставляющего (щих) муниципальную услугу, и которые должны быть представлены в иные органы и организации.

- не имеется

3.4. Перечень документов, которые необходимы органу (организации), предоставляющему муниципальную услугу, но находятся в иных органах и организациях.

- не имеется

3.5. Порядок осуществления административных процедур

3.5.1. Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге

3.5.1.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Приём и регистрация запроса» является личное обращение в ММБУК «ЦБС», обращение, направленное по почте, по электронной почте, на официальный сайт муниципального бюджетного учреждения, а также с использованием информационно-телекоммуникационных систем (Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области).

3.5.1.2. Консультирование граждан на предмет возможности предоставления муниципальной услуги при индивидуальном устном обращении получателя лично или по телефону ответ предоставляется ответственным лицом ММБУК «ЦБС» в момент обращения.

Максимальный срок исполнения устного информирования при обращении получателя лично состоит из времени ожидания получателя в очереди и времени предоставления ответа. Максимальное время предоставления ответа составляет 15 минут.

3.5.1.3. Ответственное лицо осуществляет прием документов и регистрацию запроса в журнале справок в день поступления обращения.

При получении документов посредством использования информационно-телекоммуникационных систем (Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций), в том числе Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области) должностное лицо, являющееся ответственным за прием документов, переводит их на бумажный носитель и регистрирует их в журнале регистрации заявлений (срок выполнения действия не более 1 дня). При этом должностное лицо, ответственное за прием документов, отправляет сообщение заявителю о получении заявления и прилагаемых к нему документов (доверенности).

При получении документов по почте либо при личном обращении в муниципальное бюджетное учреждение должностное лицо, ответственное за прием документов, регистрирует их в журнале регистрации заявлений (срок выполнения действия не более 15 минут).

В ходе приема ответственное лицо производит проверку наличия документа, согласно настоящего Административного регламента, проверяет действительность основного документа, удостоверяющего личность, а также сходство гражданина с представляемыми им фотографиями (если фотографии предоставляются), осуществляет сверку сведений, указанных гражданином в заявлении, со сведениями в основном документе, удостоверяющем личность гражданина.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 10 минут.

В случае представления документов, не соответствующего Административному регламенту, либо представления документов не в полном объеме, неправильном заполнении утвержденных бланков заявлений, ответственное лицо возвращает документы, указывая на допущенные нарушения, и предлагает принять меры по их устранению. Максимальный срок выполнения указанного действия составляет 15 минут.

При отсутствии оснований для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим Административным регламентом, ответственное лицо регистрирует запрос с указанием даты приема заявления, фамилии, имени, отчества заявителя, его почтового адреса, содержания заявления. Максимальный срок выполнения указанного действия составляет 10 минут.

Максимальный срок информирования при обращении получателя в электронном виде состоит из времени регистрации обращения и времени предоставления ответа. Максимальное время предоставления ответа составляет 1 день.

3.5.1.4. Результатом выполнения процедуры является регистрация обращения в тетради справок.

3.5.2. Выдача результата.

3.5.2.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры «Выдача результата» является ознакомление пользователя с полученной информацией и вариантами выдачи информации.

3.5.2.2. Ответственное лицо осуществляет выдачу результата поиска по выбранному варианту.

3.5.2.3. Максимальный срок выполнения процедуры составляет 15 минут.

3.5.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги

3.5.3.1. Заявителю направляется уведомление с мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги в случаях, предусмотренных настоящим регламентом

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками ММБУК «ЦБС» осуществляется директором ММБУК «Центральная библиотечная система» Лукояновского муниципального района Нижегородской области, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения сотрудниками положений Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля

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

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

4.4.1. Сотрудник, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

4.4.2. Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение заявлений, несет персональную ответственность:

- за своевременность и качество проводимых проверок по заявлениям;
- за соответствие результатов рассмотрения заявлений требованиям законодательства Российской Федерации;
- за соблюдение порядка и сроков рассмотрения заявления.

4.4.3. Сотрудник, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов граждан на письменную консультацию, установленных настоящим Административным регламентом.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях (обязанностях).

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения должностных лиц территориальных органов.

4.6. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители муниципальной услуги имеют право на обжалование решений и действий (бездействие), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.1.1. Обжаловать нарушение предоставления муниципальной услуги может любое лицо, являющееся заявителем муниципальной услуги или законный представитель.

5.2. 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;
- 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 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.

5.3. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- неправильное заполнение утвержденных бланков заявлений.
- невозможность прочтения представленных документов;
- оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается.
- заявителю многократно предоставлялся ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов;
- с жалобой обратилось ненадлежащее лицо;
- не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя орган, оказывающий услугу, должен в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;

- содержание жалобы заявителя;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменное обращение заявителя.

5.4.1. Жалоба в письменной форме на бумажном носителе подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

- а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”;
- б) федеральной государственной информационной системы “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)”.

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

5.4.3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.4.4. Жалоба регистрируется в журнале входящих документов.

5.4.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.5. Заявитель вправе обратиться за информацией и документами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы к должностному лицу, ответственному за организацию

рассмотрения жалоб в досудебном порядке. Требование о предоставлении информации и выдаче документов рассматривается в течение 5 дней.

5.6. Действия (бездействие), решения должностных лиц ММБУК «ЦБС» осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы путем обращения к:

- директору ММБУК «ЦБС» Лукояновского муниципального района;
- заместителю главы администрации Лукояновского муниципального района;
- главе администрации Лукояновского муниципального района.

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 8 заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

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

Список структурных подразделений ММБУК «ЦБС»

Наименование библиотеки	Адрес	Телефон
Центральная библиотека филиал №1	607800 г. Лукоянов ул. Октябрьская, д. 123	4-13-86
Центральная детская б/ф №3	607800 г. Лукоянов ул. Коммунистическая, д. 5	4-10-18
Атингеевская б/ф №4	607807 с. Атингеево ул. Центральная, д. 74а	
Б-Арская б/ф №5	607817 с. Большая Аря ул. Слостяева, д. 1	
Б-Мамлеевская б/ф №6	607801 с. Большое Мамлеево ул. Колхозная, д. 10	
Владимировская б/ф №7	607805 с. Владимировка ул. Чкалова, д. 15б	
Елфимовская б/ф №8	607824 с. Елфимово ул. Советская, д. 80	
Иванцевская б/ф №9	607832 с. Иванцево пл. Победы, д. 6	
Крюковская б/ф №11	607802 с. Крюковка ул. 1 Мая, д. 65	
Кудеяровская б/ф №12	607812 с. Кудеярово ул. Ленина, д. 78	
Лопатинская б/ф №13	607804 с. Лопатино ул. Новая Линия, д. 12	
М-Мамлеевская б/ф № 14	607814 с. Малое Мамлеево ул. Молодежная, д. 7	
М-Полянская б/ф №15	607814 с. Малая Поляна ул. Заречная, д. 90	
Мерлиновская б/ф №16	607815 с. Мерлиновка ул. Ленина, д. 93	
Неверовская б/ф №17	607803 с. Неверово ул. Центральная, д. 16	
Никулинская б/ф №19	607820 с. Никулино ул. Советская, д. 10	

Печинская б/ф №21	607837 с. Печи ул. Советская, д. 92	
Пичингушская б/ф №22	607822 с. Пичингуши ул. Советская, д. 89	
Пойская б/ф №23	607806 с. Поя ул. Школьная, д. 1а	
С-Майданская б/ф №26	607835 с. Салдоманов Майдан ул. Шихарева, д. 114	
Т-Майданская б/ф №28	607813 с. Тольский Майдан ул. Ленина, д. 125	
Шандровская б/ф №30	607833 с. Шандрово ул. Новая, д. 4	
Б-Маресьевская б/ф 31	607821 с. Большое Маресьево ул. Советская, д. 50	
Разинская поселковая б/ф №32	607830 р. п. Разино ул. Загрекова, д. 29а	53-3-01
Разинская детская б/ф №33	607830 р. п. Разино ул. Загрекова, д. 29б	53-3-01
Чиргушская б/ф №36	607818 с. Чиргуши ул. Панкстыяновка, д. 40	
Микрорайон №2 б/ф №44	607800 г. Лукоянов Микрорайон № 2, д. 4а	4-42-73

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

Директору ММБУК «ЦБС» Лукояновского
муниципального района Нижегородской области

_____ (Ф.И.О. директора ММБУК «ЦБС»)

от _____ (Ф.И.О. заявителя)

_____,
проживающего (ей) по адресу:

(индекс, область, город, улица

номер дома, квартира, телефон)

заявление

Прошу предоставить информацию

(указать характер запрашиваемой информации)

Информация необходима для

_____ (подпись)

" ____ " _____ 20 ____ г.

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

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

