АДМИНИСТРАЦИЯ СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 08.04 2013 г. № 85

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области от 16 января 2012 года № 4 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Сосновском муниципальном районе Нижегородской области» в целях повышения качества, доступности и прозрачности результатов оказания муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности административных процедур и действий по предоставлению муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»:

1.Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее – Административный регламент).

2.Управлению делами Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (Е.В.Федина) обеспечить размещение Административного регламента в установленном порядке в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте

Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области.

3.Отделу культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (Н.А.Штырова) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Сосновский вестник».

4.Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (Н.А.Штырова).

Глава Администрации
Сосновского муниципального района А.С.Зимин

Утвержден
постановлением Администрации
Сосновского муниципального района
от _08.04.2013_ № _85_

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области

I.Общие положения

1.1.Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Услуга), предоставляемой Администрацией Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее – Администрация), разработан в целях повышения качества и доступности Услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению Услуги.

1.2.Круг заявителей:

1) юридические лица (независимо от организационно-правовой формы);

2) физические лица (независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношению к религии, расовой принадлежности).

1.3.Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги.

1.3.1.Информирование граждан осуществляется посредством публичного и индивидуального информирования в формах устного и письменного информирования, а также размещения информации в сети «Интернет» (далее – «Интернет»).

1.3.2. Основными требованиями к информированию получателей Услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.4. Порядок информирования об Услуге.

1.4.1. Способы информирования заинтересованных лиц об Услуге.

Заявитель может получить, а должностные лица Администрации либо Должностные лица отдела культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района далее (отдел культуры) должностные лица Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система (далее – МБУК «МЦБС»), обязаны предоставить, достоверную информацию о содержании**,** порядке и условиях предоставления Услуги следующим образом:

1) в форме публичного информирования:

а) в официальных средствах массовой информации Сосновского муниципального района (печатное издание – районная газета «Сосновский вестник»);

б) на официальном сайте Администрации в сети «Интернет») по адресу: www.sosnovskoe.ru;

- на информационных стендах в Администрации, в отделе культуры, в библиотеках МБУК «МЦБС», по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему Регламенту;

- иными способами в соответствии с действующим законодательством;

2) в форме индивидуального информирования:

а) устного:

- по телефонам для справок (консультаций) – тел. 8(83174) 2-68-06; лично на приеме у директора МБУК «МЦБС» Сосновского муниципального района Нижегородской области;

б) письменного:

посредством направления ответов на заявления, запросы, обращения (далее – обращения) заявителей:

- почтовым отправлением по адресу: 606170, Нижегородская область, Сосновский район, р.п. Сосновское, ул. Комсомольская, д. 18

в) электронного:

- по адресам электронной почты

Администрации (official@adm.ssn.nnov.ru), Межпоселенческой Центральной библиотекиwww.sosnbibl.jino.ru Администрации (official@adm.ssn.nnov.ru), отдела культуры (okms-sosnovskoe@yandex.ru)

- при предоставлении Услуги в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) по адресу: http://www.gosuslugi.ru или Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области по адресу: http://www.gu.nnov.ru.

1.4.2.Индивидуальное устное информирование во время личного приема осуществляется директором, должностными лицами, ответственными за предоставление услуги по следующему графику.

понедельник – четверг: 8.00-17.15

пятница: 8.00-16.00

обеденный перерыв: 12.00-13.00

воскресенье: 10.00 до 15.00

суббота, и праздничные дни – выходные дни;

телефон для предварительной записи: (883174) 2-68-06.

В предпраздничные дни время работы сокращается на 1 час.

При ответах на телефонные звонки и при общении с заявителями в случае их личного обращения директор или сотрудники МБУК «МЦБС» должны:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование учреждения МБУК «МЦБС»

- подробно и в вежливой, корректной форме ответить обратившимся заявителям на интересующие их вопросы;

- корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижать его чести и достоинства;

- при устном информировании использовать официально-деловой стиль речи;

- произносить во время разговора слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления звонка на телефонный аппарат;

- принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявитель должен быть переадресован к соответствующим должностным лицам или ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- соблюдать время ответа на обращение, которое не должно превышать 15 (пятнадцати) минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено, обратиться за необходимой информацией в письменном виде, а также через соответствующий официальный сайт или электронную почту, либо назначить другое удобное для него время в целях информирования;

- в конце информирования кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

Указанные должностные лица должны устно сообщить информацию по следующим вопросам:

1) перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, комплектность (достаточность) предоставленных документов;

2) требования к оформлению документов и сведений;

3) входящий номер, под которым зарегистрированы в системе делопроизводства поступившее заявление;

4) время приема и выдачи документов должностными лицами ответственными за предоставление услуги;

6) срок принятия решения о предоставлении Услуги;

7) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых должностными лицами МБУК «МЦБС» в ходе предоставления Услуги;

8) категории заявителей, имеющих право на получение Услуги.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его заявления и документов.

Информирование по иным вопросам на основании письменного обращения.

1.4.3. Индивидуальное письменное информирование осуществляется при обращении заявителей осуществляется путем направления письма почтой или электронного письма, соответственно, на почтовый либо электронный адрес заявителя.

При поступлении обращения в Администрацию, глава Администрации направляет обращение в отдел культуры. Начальник отдела культуры, а в случае его отсутствия, лицо замещающее, определяют непосредственного исполнителя для подготовки ответа.

Индивидуальное письменное информирование должно содержать: ответы на поставленные вопросы в простой, четкой и понятной форме, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. При поступлении обращения в отдел культуры, ответ подписывается руководителем соответствующего учреждения.

Письмо направляется в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

Положения, не урегулированные настоящим Регламентом, определяются в соответствии с действующим законодательством.

1.4.4.Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан осуществляется путем подготовки и отправления письменного ответа на обращение.

Ответ направляется в письменном виде через почтовые отделения, через Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций), Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

Ответ на письменное обращение, в том числе обращение, направленное в электронном виде, дается не более чем через 5 рабочих дней со дня его регистрации.

II. Стандарт предоставления Услуги

2.1.Наименование Услуги.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.2. Наименование органа, предоставляющего Услугу.

Услугу предоставляет Администрация Сосновского муниципального района Нижегородской области.

Непосредственным исполнителем административных процедур и действий по предоставлению Услуги является отдел культуры, МБУК «МЦБС», а при подаче заявления и документов на предоставление Услуги

через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) – также МФЦ.

Должностным лицом, ответственным за предоставление Услуги в целом является Глава Администрации (его уполномоченный заместитель). Другими должностными лицами, ответственными за предоставление Услуги являются начальник и специалисты отдела культуры, директор и уполномоченные сотрудники МБУК «МЦБС», (сотрудники МФЦ при подаче заявления через него) в пределах полномочий, установленных настоящим Регламентом.

2.3. Результат предоставления Услуги.

Результатами предоставления Услуги являются:

- получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

- отказ в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Результат муниципальной услуги предоставляется в форме, указанной заявителем (по телефону, почтовым отправлением, с помощью сети «Интернет»). Если предпочитаемая форма получения муниципальной услуги не указана, но результат муниципальной услуги предоставляется в той форме, в которой было подано заявление. Если при личном обращении заявителю не был передан результат предоставления муниципальной услуги в момент обращения, то результат передается способом, выбранным заявителем (по телефону, почтовым отправлением).

2.4.Срок предоставления Услуги.

2.4.1.Предоставление муниципальной услуги в форме устного информирования посредством личного обращения осуществляется в порядке очереди и не должно превышать 15 минут одному заявителю, посредством телефонной связи не более 15 минут одному заявителю.

2.4.2. Предоставление муниципальной услуги в форме письменного информирования посредством почтового отправления, через Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций), Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области не должно превышать 5 рабочих дней.

2.4.3. Срок исправления технических ошибок, допущенных при предоставлении Услуги, не должен превышать 5 дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.5.Правовые основания для предоставления Услуги.

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- решение Земского собрания от 21. 02. 2013 № 24-р «Об утверждении Положения об отделе культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области»;

- Распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

- Федеральный закон от 29.12.94 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Закона Нижегородской области «О библиотечном деле в Нижегородской области» от 01.11.2008 № 147-З;

- Постановление Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области от 16.01.2012 г. №4 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Сосновском муниципальном районе Нижегородской области».

2.6. Для получения Услуги необходимы следующие документы:

Заявление по форме согласно приложению № 2 к настоящему регламенту.

Предоставленное заявление должно соответствовать следующим требованиям:

- текст заявления должен быть составлен на русском языке, написан разборчиво;

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя физического лица) написаны полностью;

- наименование юридического лица написано полностью;

- указан адрес места жительства, телефон и/или электронный адрес (если имеется);

- отражены интересующие вопросы и сведения запрашиваемой информации.

За предоставление недостоверных или искаженных сведений заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.7.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;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в утвержденный Правительством Нижегородской области перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги.

2.8.Способы подачи гражданами документов для предоставления Услуги:

- посредством личного обращения;
- через законного представителя;
- с использованием почтовой связи;
- через МФЦ;
- через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) по адресу: http://www.gosuslugi.ru или через Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области по адресу: http://www.gu.nnov.ru/.

При личном обращении заявителя, обращении с использованием почтовой связи, через законного представителя, через МФЦ заявитель предоставляет заявление на бумажном носителе.

При поступлении заявления через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций), Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области, заявитель предоставляет заявление в электронной форме.

2.9.Требования к оформлению документов.

Документы, представляемые заявителем, должны быть правильно оформлены, не должны содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений, а также серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.10.Основания для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления Услуги.

Заявителю отказывается в приёме документов в случаях, если:

- предоставленное заявление не поддается прочтению, содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
- в заявлении не указана фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя или отсутствует его подпись (в случае подачи заявления физическим лицом);
- заявление оформлено не на официальном бланке за подписью руководителя (в случае подачи заявления юридическим лицом).

Заявитель имеет право повторно обратиться в отдел культуры, МБУК «МЦБС» после устранения оснований для отказа в приеме документов.

2.11.Основания для приостановления предоставления Услуги.

Не предусмотрены.

2.12.Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

- запрашиваемая заявителем информация не относится к доступу к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

2.13.Услуга предоставляется бесплатно.

2.14.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги и при получении результата ее предоставления.

Максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

2.15.Сроки регистрации заявления о предоставлении Услуги.

Заявление гражданина, поступившее при непосредственном обращении заявителя в отдел культуры, библиотеки МБУК «МЦБС» либо при обращении через МФЦ, регистрируются в журнале регистрации обращения граждан в течение 30 минут с момента обращения.

Заявление гражданина, поступившие почтовым отправлением, с использованием сети «Интернет» (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) по адресу: http://www.gosuslugi.ru или через Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области по адресу: http://www.gu.nnov.ru/), регистрируются в журнале регистрации обращения граждан в течение 1 рабочего дня с момента его поступления.

2.16.Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению текстовой информации о порядке предоставления Услуги.

2.16.1.Помещение для осуществления приема граждан в Администрации, в отделе культуры, библиотеках МБУК «МЦБС» оборудуется в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер безопасности, в том числе оборудуются средствами пожарной сигнализации.

Для ожидания приема граждан отводятся места, оборудованные достаточным количеством стульев, столами для возможности оформления документов.

2.16.2.На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Услуги;

- полный текст Регламента и наиболее важные извлечения из него;

- местонахождение отдела культуры, библиотек МБУК «МЦБС» и МФЦ, графики их работы, приема граждан, номера телефонов и факсов;

- порядок получения консультаций по вопросам предоставления Услуги;

- порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Услуги;

- блок-схема последовательности административных процедур и действий при предоставлении Услуги.

Кабинет приема заявителей, в котором осуществляются административные действия, связанные с предоставлением Услуги или предоставляется информация о ней, должен быть оборудован вывеской с указанием номера кабинета, наименованием должности специалиста, графиком приема.

Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется аптечкой для оказания доврачебной помощи.

2.16.3.Рабочее место специалиста, сотрудника, ведущего прием, должно быть оборудовано офисной мебелью, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами, телефоном.

Лицо, осуществляющее административные действия, связанные с предоставлением Услуги или информирование о ней, обязано предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного лица.

2.17.Показатели доступности и качества Услуги.

2.17.1.Доступность предоставления Услуги обеспечивается:

- обеспечением возможности направления в Администрацию, отдел культуры, библиотеки МБУК «МЦБС» вопросов, заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- размещением информации о порядке предоставления Услуги в сети «Интернет»;

- предоставлением Услуги с использованием возможностей Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

2.17.2.Качество предоставления Услуги определяется:

- получением Услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления;

- получением полной, актуальной и достоверной информации, в том числе по телефону и в электронной форме, о ходе предоставления Услуги;

- минимизацией количества и сокращением сроков вынужденных взаимодействий заявителей с участниками процесса предоставления Услуги в ходе ее предоставления;

- минимизацией количества жалоб со стороны потребителей Услуги на нарушения Регламента ее предоставления.

2.18.С целью повышения эффективности деятельности по предоставлению Услуги, обеспечения ее открытости в части порядка, хода и качества предоставления, комфортности условий ее получения Услуга может предоставляться через МФЦ, а также в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области.

2.18.1.В случае предоставления Услуги через МФЦ заявителю обеспечиваются возможности:

- предварительной записи по контактному телефону или через систему

«электронной очереди» на прием в определенное время и регистрацию его заявления и документов для получения Услуги;

- получения через инфомат (информационный киоск), расположенный в помещении МФЦ, полной и достоверной информации об условиях и порядке предоставления Услуги;

- бесплатного доступа заявителей к федеральной муниципальной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», к Интернет-порталу государственных и муниципальных услуг Нижегородской области;

- получения дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам).

2.18.2.В случае предоставления Услуги в электронной форме оно имеет особенности, обеспечивающие:

- предоставление информации об Услуге заявителям и обеспечение их доступа к сведениям посредством размещения их на официальном сайте Администрации в сети «Интернет», на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- возможность подачи заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления Услуги, приема таких запроса и документов, а также направления ответов по электронной почте или через Единый портал государственных и муниципальных услуг;

- получение заявителем с помощью средств электронной связи (Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Интернет-портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области) сведений о ходе выполнения его запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- получение заявителем (представителем заявителя) результата предоставления Услуги в электронной форме.

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

3.1.При предоставлении Услуги выполняются следующие административные процедуры:

3.1.1.Приём и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги от заявителя;

3.1.2.Рассмотрение поступившего заявления;

3.1.3.Направление заявителю информации о получение доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Последовательность административных процедур предоставления Услуги отображена на блок-схеме (приложение № 3).

Описание административных процедур

3.2.Прием и регистрация заявлений о предоставлении Услуги и прилагаемых к ним документов.

3.2.1.Прием и регистрация заявления при личном обращении заявителя на приеме в отделе культуры, библиотеках МБУК «МЦБС» или в МФЦ осуществляется в течение 15 минут, а при подаче документов почтовым отправлением, с помощью информационно-телекоммуникационных сетей (электронной почтой, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области) – в течение одного дня с момента получения Администрацией документов.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя за предоставлением Услуги на приеме в отделе культуры, библиотеках МБУК «МЦБС» или в МФЦ, либо его обращение с помощью средств почтовой связи, с помощью информационно-телекоммуникационных сетей (через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области).

При получении заявления в ходе личного приема специалист отдела культуры, сотрудник библиотеки МБУК «МЦБС» (уполномоченный сотрудник МФЦ) проверяет правильность заполнения заявления.

В случае если заявление было заполнено ненадлежащим образом, специалист, сотрудник обязан указать на ошибки, подлежащие исправлению, а также предоставляет заявителю возможность повторного написания заявления на месте.

Заявление регистрируется в завершение приема заявителя с выдачей ему копии заявления за подписью регистрирующего лица с указанием даты, времени регистрации, регистрационного номера.

3.2.2.Заявление и документы, необходимые для получения Услуги могут быть поданы заявителем посредством почтового отправления.

В этом случае срок проверки и регистрации или отказа в регистрации заявления не должен превышать одного рабочего дня, а заявителю высылается второй экземпляр заявления с отметкой о принятии документа почтой и их регистрации либо с отметкой об отказе в регистрации с объяснением его причин.

3.2.3.Заявление может быть подано заявителем через МФЦ, заключивший соглашение о взаимодействии с Администрацией по вопросам предоставления Услуги.

В этом случае первичная проверка, прием и регистрация представленного заявления в МФЦ осуществляются в порядке, указанном в предыдущем пункте (3.2.2) настоящего Регламента.

3.2.4.Заявление может быть подано заявителем в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг

(функций) и должны быть заверены электронной подписью в соответствии с законодательством.

В этом случае срок проверки и регистрации или отказа в регистрации документов не должен превышать одного рабочего дня.

Подача заявителем заявления и иных документов в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) осуществляется путем заполнения интерактивных форм заявлений и документов, размещенных в соответствующем разделе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо через Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области.

Результатом выполнения административной процедуры являются регистрация заявления в соответствующем журнале регистрации, в том числе электронном, с присвоением регистрационного номера, указанием даты и времени регистрации, состава принятых документов и регистрирующего должностного лица.

В любое время с момента регистрации документов заявитель имеет право на получение – при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного посещения отдела культуры, библиотеки МБУК «МЦБС»– сведений о прохождении процедур по предоставлению Услуги.

Для получения сведений о предоставлении Услуги заявитель должен назвать дату и входящий номер, указанные на втором экземпляре заявления, возвращенного заявителю при подаче документов или в направленном почтой уведомлении или в электронном уведомлении. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

3.3.Рассмотрение поступившего запроса.

Основанием для начала выполнения данной процедуры является завершение регистрации заявления о предоставлении Услуги.

Максимальное время выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

3.3.1.Начальник отдела культуры (директор МБУК «МЦБС») для дальнейшей организации работы по заявлению заявителя дает поручение в форме резолюции с отражением фамилии и сроков исполнения специалисту отдела культуры (сотруднику МБУК «МЦБС»).

3.3.2.Специалист отдела культуры (сотрудник МБУК «МЦБС»):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления;

- при установлении отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист отдела культуры (сотрудник МБУК «МЦБС») принимает решение о предоставлении муниципальной услуги;

- при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.Подготовка и выдача уведомления заявителю

Начальник отдела культуры (директор МБУК «МЦБС», директор МФЦ):

- подписывает и заверяет печатью отдела культуры (МБУК «МЦБС», МФЦ) информационное письмо о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- передает информационное письмо о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги специалисту отдела культуры (сотруднику МБУК «МЦБС», сотруднику МФЦ), ответственному за прием и регистрацию входящих и исходящих документов для отправки по почте, с помощью информационно-телекоммуникационных сетей (через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области).

IV.Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги

4.1.Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги, принятием решений должностным лицом отдела культуры (МБУК «МЦБС», МФЦ) по исполнению настоящего Регламента осуществляется начальником отдела культуры (директором МБУК «МЦБС», директором МФЦ).

4.2.Контроль за предоставлением Услуги осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственным специалистом отдела культуры положений настоящего Регламента.

4.3.Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником отдела культуры (директором МБУК «МЦБС», директором МФЦ), и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица отдела культуры (МБУК «МЦБС», МФЦ).

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

4.5.Ответственный специалист отдела культуры (сотрудник МБУК «МЦБС», МФЦ) несет ответственность:

- за несоблюдение последовательности и сроков выполнения административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

- за достоверность информации, предоставляемой в ходе предоставления Услуги.

V.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц, а также сотрудников МФЦ в ходе предоставления Услуги

5.1.Заявители имеют право на обжалование решений, действий или бездействий должностного лица отдела культуры (МБУК «МЦБС», МФЦ) в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2.Вышестоящие должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

Заявитель вправе обратиться с жалобой в вышестоящие инстанции к:

- директору многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг);

- директору Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» по адресу: 606170, Нижегородская область, Сосновский район, р.п. Сосновское, ул.Комсомольская д.18 ,по e-mail: sosn_bibl@mail.ru, по телефону: (883174)2-68-06;

- начальнику отдела культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области по адресу: 606170, Нижегородская область, р.п. Сосновское, ул.Ленина, д.27; по e-mail: slayt-v@mail.ru, по телефону 8(83174) 2-68-95;

- главе Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области по адресу: 606170, Нижегородская область, р.п.Сосновское, ул. Ленина, д.27; по e-mail: official@adm.ssn.nnov.ru; по телефону (83174) 2-62-42.

5.3.Заявители вправе обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Жалоба по установленной форме (Приложение 4 к настоящему Регламенту) может быть направлена по почте, электронной почте отдела культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (slayt-v@mail.ru), лично заявителем по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему Регламенту.

5.4.Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги;

- нарушение срока предоставления Услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области для предоставления Услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области для предоставления Услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении 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 Сосновского муниципального района Нижегородской области;

- затребование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области;

- отказ органа, предоставляющего Услугу, или его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.5. Требования к содержанию жалобы, срокам ее рассмотрения и порядку информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.
Жалоба должна содержать:

- полное наименование органа, предоставляющего услугу: Администрации либо отдела культуры, либо МБУК «МЦБС», либо МФЦ, фамилию, имя, отчество должностного лица, решения и (или) действия (бездействие) которого обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) должностного лица отдела культуры либо должностного лица МБУК «МЦБС», либо должностного лица МФЦ, в ходе предоставления Услуги;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) должностного лица отдела культуры (МБУК «МЦБС», МФЦ) в ходе предоставления Услуги.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 календарных дней с момента регистрации такого обращения. На исправление технических ошибок – 5 дней.

5.6.Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается:

- в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или контактный телефон заявителя;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. В таком случае ответ на обращение не дается, о чем в письменной форме сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В таком случае должностное лицо, рассматривающее жалобу (глава Администрации либо начальник отдела культуры, либо директор МБУК «МЦБС», либо директор МФЦ) принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении в письменной форме в недельный срок уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение.

5.7.Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация письменного обращения (жалобы).

Рассмотрение обращений и жалоб граждан на нарушение порядка и качества предоставления Услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретного должностного лица, не могут направляться этому должностному лицу для рассмотрения и (или) ответа.

5.8.Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9.Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

По результатам проведения проверки и (или) служебного расследования руководитель органа, проводящего проверку и (или служебное расследование (глава Администрации либо начальник отдела культуры, либо директор МБУК «МЦБС», либо директор МФЦ):

- устраняет выявленные нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает должностное лицо, признанное виновным за нарушение требований Регламента, к установленной законом ответственности;

- представляет Администрации отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований Регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Регламента и наказания ответственных должностных лиц.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме, а по его желанию – в электронной форме, 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.

5.10.Решения и действия (бездействие) должностного лица, нарушающие права заявителя на получение Услуги, могут быть обжалованы в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам
данных»

Сведения
о месторасположении, номерах телефонов, факсах,
адресах электронной почты, интернет-сайтах и должностных лицах
органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

№ п/п	Полное наименование органа, предоставляющего государственную услугу	Режим работы, график приема граждан по предоставляемой услуге	Юридический адрес, телефон, факс, e-mail, официальный сайт	Ф.И.О. лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги
1	Администрация Сосновского муниципального района Нижегородской области	Режим работы: понедельник-четверг: с 8.00 до 17.15, пятница: с 8.00 до 16.00, перерыв на обед: с 12.00 до 13.00. График приема граждан: понедельник: с 14.00 до 16.00	606170, Нижегородская область, р.п. Сосновское, ул. Ленина, д.27 (83174) Тел/ факс: 2-62-42; officlal@adm.ssn.nnov.ru http://www.sosnovskoe.ru/	Зимин Анатолий Станиславович, Глава Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области
2	Отдел культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области	Режим работы: понедельник-четверг: с 8.00 до 17.15, пятница: с 8.00 до 16.00, перерыв на обед: с 12.00 до 13.00.	606170, Нижегородская область, р.п. Сосновское, ул. Ленина, д.27 8(83174) 2-79-17 oksm-sosnovskoe@yandex.ru	Штырова Наталья Александровна, начальник отдела культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области.
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная	Режим работы: с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00 Пятница с 8.00-	606170 Нижегородская обл., Сосновский район, р.п.Сосновское, ул. Комсомольская д.18	Воронцова Татьяна Александровна, директор Муниципального бюджетного

	библиотечная система»»	16.00 Воскресенье с 10.00 -15.00 Выходной день -суббота	8(83174)2-68-06 sosn_bibl@mail.ru	учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»
4.	Межпоселенческая Центральная детская библиотека	ежедневно с 8.00 до 17.15 пятница с 8.00 до 16.00 Обед с 12.00 до 13.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 9.00 до 14.00	606 170 Нижегородская обл. п. Сосновское Нижегородская, 4 тел: 8(831)74 2-70-38 e-mail: detsk.bibl@mail.ru	Малова Марина Ивановна – зам. директора по работе с детьми
5.	Барановская сельская библиотека - филиал	с 9.00 до 17.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00 до 15.00	606173 Сосновский район с. Бараново, ул. Горького, д,2,кв.6 телефон отсутствует	Воскресенская Ольга Петровна
6.	Елизаровская сельская библиотека - филиал	С 9.00 до 17.00 Обед с 13.00 до14.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00 до 15.00	606185 Сосновский район с. Елизарово, ул. Школьная, 41 телефон отсутствует	Зотеева Наталья Владимировна
7.	Венецкая сельская библиотека - филиал	с 9.00 до 17.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00 до 15.00	606283 Сосновский район с. Венец ул. Школьная, 3 телефон отсутствует	Середенина Надежда Александровна
8.	Давыдковская сельская библиотека - филиал	с 9.00 до 17.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота	606272 Сосновский район с.Давыдково, ул. Центральная, д,3 телефон отсутствует	Мазавина Наталья Анатольевна

9.	Лесуновская сельская библиотека- филиал	Воскресенье с 10.00 до 15.00 С 9.00 до 17.00 Обед с 12.00 до 13.00 Выходной день: суббота, воскресенье	606180 Сосновский район с. Лесуново, ул. Восточная, д. 19 телефон отсутствует	Юрьева Мария Ивановна
10	Малаховская сельская библиотека - филиал	С 16.00 до 19.30 Обеда нет Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00 до 15.00	606186 Сосновский район д. Малахово, ул. Совхозная, 16 8(831)74 32-1-37 e-mail: biblioteka555@mail.ru	Панина Тамара Николаевна
11.	Николаевская сельская библиотека - филиал	С 10.00 до 18.00 Обед с 12.00 до 13.00 Выходной день: суббота Воскресенье с10.00 до15.00	606182 Сосновский район с. Николаевка, ул. Школьная, 16 телефон отсутствует	Батурина Вера Александровна
12	Панинская сельская библиотека - филиал	С 9.00 до 17.00 Обед с 13.00 до14.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00 до 15.00	606187 Сосновский район с. Панино, ул. Советская, д. 56 «а» телефон отсутствует	Сучкова Антонина Александровна
13	Рожковская сельская библиотека - филиал	С 8.00 до 16.00 Обед с 12.00 до 13.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00до 15.00	606181 Сосновский район с. Рожок, ул. Центральная, 15 тел. 34 -1- 58	Борисова Наталья Васильевна
14	Созоновская сельская библиотека - филиал	С 9.00 до 17.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00 до 15.00	606176 Сосновский район д.Созоново, ул. Калинина, 45 телефон отсутствует	Николаева Нонна Александровна

15	Суруловская сельская библиотека - филиал	С 9.00 до 17.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00до 15.00	606177 Сосновский район с.Сурулово, ул.Новая, д.13,кв. 21 телефон отсутствует	Безрукова Наталья Ивановна
16	Селитьбенская сельская библиотека - филиал	С 8.00 до 17.00 Обед с 12.00 до 13.00 Выходной день: суббота, воскресенье	606175 Сосновский район с.Селитьба, ул. Центральная, 185 «б» телефон отсутствует	Вершинина Наталья Ивановна
17	Рыльковская сельская библиотека - филиал	с 9.00 до 17.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00до 15.00	606170 Сосновский район с. Рыльково, ул. Школьная, д.7 телефон отсутствует	Мартемьянова Валентина Михайловна
18	Филюковская сельская библиотека - филиал	С 11.00 до 14.30 Без обеда Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00 до13.00	606188 Сосновский район д.Филюково, ул. Плохова, 25 телефон отсутствует	Боднарчук Ольга Владимировна
19.	Яковская сельская библиотека - филиал	С 9.00 до 17.00 Обед с 13.00 до 14.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 10.00до 15.00	606174 Сосновский район с. Яковское, ул. Молодёжная, 19-6 телефон отсутствует	Соловьева Надежда Вячеславовна
20	Виткуловская сельская библиотека - филиал	С 9.00 до 17.00 Обед с 11.00 до 12.00 Выходной день: суббота Воскресенье с 9.00 до 14.00	606191 Сосновский район с.Виткулово, ул. Белова, 38 «а» телефон отсутствует	Левина Альбина Антоновна

Приложение 2
к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В_____
(указать библиотеку)
от _____,
ФИО (наименование юридического лица)

проживающего(ей) по адресу:
_____
_____
телефон: _____
адрес электронной почты:
_____

Заявление.

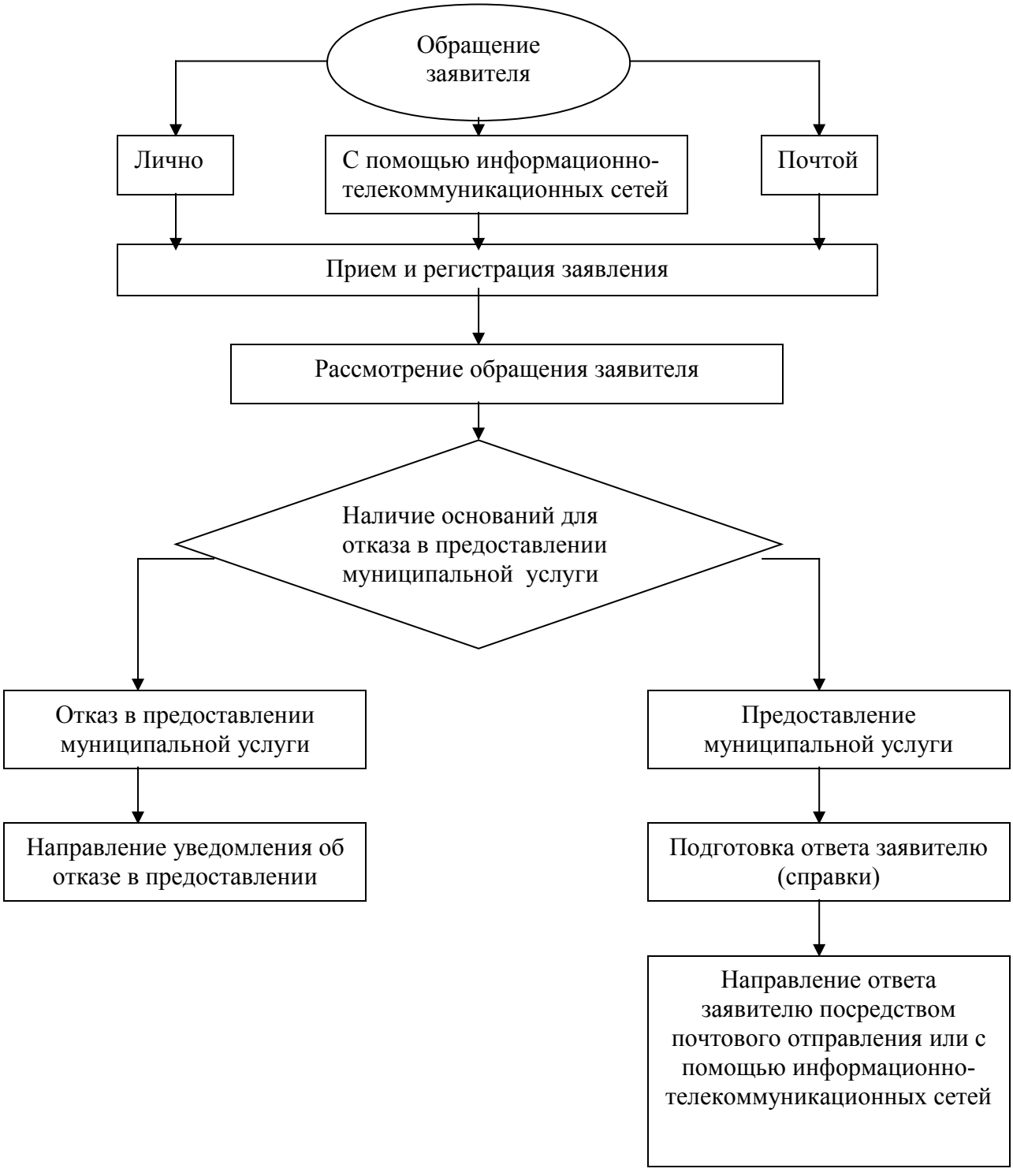
Прошу Вас предоставить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

_____

Подпись /расшифровка подписи/

Приложение 3
к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги



Приложение 4
к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

Форма обращения (жалобы)

_____
(должность, ФИО лица, которому подается заявление)

_____
от _____,
(Ф.И.О.)
зарегистрированного(ой) по адресу:_____
_____
_____,
проживающего(ей) по адресу:_____
(если не совпадает с адресом регистрации)
_____
_____
паспорт серия_____ №_____
выдан_____
(когда, кем)
_____
тел._____

ЖАЛОБА

_____
_____
_____
_____
(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия, имя и отчество специалиста (сотрудника), решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть обжалуемого решения, действия (бездействия)

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает
_____
_____
(указывается нормативный правовой акт либо права и интересы, которые, по мнению заявителя, нарушены решением, действием (бездействием) муниципального специалиста (сотрудника))

На основании изложенного прошу
_____
_____
_____
_____ _____ _____
(дата) *(подпись)* *(расшифровка подписи)*