



**Администрация Шатковского муниципального округа
Нижегородской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

06.06.2024

№ 651

**Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»
Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Шатковская централизованная библиотечная система»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области от 25.09.2023 №1029 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Шатковском муниципальном округе Нижегородской области», в целях повышения качества оказания муниципальных услуг администрация Шатковского муниципального округа Нижегородской области постановляет:

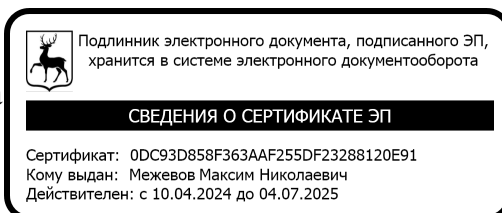
1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шатковская централизованная библиотечная система».

2. Признать утратившим силу постановление администрации Шатковского муниципального района Нижегородской области от 27.09.2012 №690 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная межпоселенческая библиотечная система» Администрации Шатковского муниципального района «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (в редакции постановления администрации Шатковского муниципального района Нижегородской области от 31.05.2016 № 489 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная межпоселенческая библиотечная система» Администрации Шатковского муниципального района «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»).

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области В.В. Ярилина.

Глава местного самоуправления
Шатковского муниципального округа
Нижегородской области



М.Н. Межевов

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»
Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Шатковская централизованная библиотечная система»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее-Административный регламент, муниципальная услуга) разработан для повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и регулирует процедуру предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Муниципального бюджетного учреждения культуры «Шатковская централизованная библиотечная система» (далее - МБУК «ШЦБС»).

1.2. Круг заявителей

Получателями муниципальной услуги являются физические лица и юридические лица.

1.3. Требования предоставления заявителю муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги оказывает МБУК «ШЦБС».

Юридический адрес:

607700, Нижегородская область, р.п. Шатки, ул. Центральная, д. 24,
телефон: (883190) 4-15-31; факс: 8-831-90-4-30-77.

Электронный адрес (e-mail): shatki-library@inbox.ru

1.3.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется непосредственно в помещениях библиотек, подведомственных МБУК «ШЦБС».

- при личном обращении заявителя,
- с использованием средств телефонной связи: (831)90-4-16-31; (831)90-4-17-31
- адрес электронной почты МБУК «ШЦБС»: shatki-library@inbox.ru
- посредством размещения информационных материалов на официальном сайте МБУК «ШЦБС»: <https://шатковская-библиотека.рф/index.php>
- посредством размещения информационных материалов на официальном сайте Отдела культуры администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области (далее-Уполномоченный орган);
- посредством размещения информационных материалов на информационных стендах, установленных в месте нахождения МБУК «ШЦБС».

Заявители, представившие в МБУК «ШЦБС» заявление для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется:

- о документах, необходимых для получения муниципальной услуги;
- о сроке получения муниципальной услуги;
- о случаях отказа в получение муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.3. На информационных стендах в здании МБУК «ШЦБС», размещается информация, необходимая для получения данной муниципальной услуги.

Информационный стенд максимально приближен к каждому получателю муниципальной услуги. Текст материалов, размещаемых на стенде, оформлен удобным для чтения шрифтом.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Уполномоченным органом, являющимся структурным подразделением администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области, осуществляющим управление в сфере культуры, спорта и туризма на территории Шатковского муниципального округа Нижегородской области.

Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является МБУК «ШЦБС».

В структуру МБУК «ШЦБС» входят:

- Модельная центральная библиотека (с функциональными отделами);
- Центральная детская библиотека имени Тани Савичевой;
- сельские библиотеки Шатковского муниципального округа Нижегородской области.

Адреса, график работы библиотек указаны в Приложении 1 к настоящему регламенту.

В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания графика работы библиотек пользователи (получатели муниципальных услуг) должны быть публично извещены об изменении расписания работы не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций) посредством размещения информации на информационном стенде и через официальный сайт организаций.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (организация доступного обслуживания населения в части получения информации; обеспечение свободного доступа граждан к информации, находящейся в ведении библиотек; совершенствование деятельности по формированию библиотечного фонда с учетом образовательных потребностей и культурных запросов населения, обработка фондов библиотек поселения и обеспечение его сохранности; пропаганда литературных знаний посредством различных форм культурно-массовых мероприятий).

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем выдачи документа (электронного или печатного);

- Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида заявления (см. пункт 1.3.2. - посредством личного обращения, по телефону, по письменным запросам (обращениям), в т.ч. по электронной почте, на сайте МБУК «ШЦБС»).

- При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных МБУК «ШЦБС» предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 10 минут. В случае, если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если сотрудники библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение 2-х часов после обращения.
- При информировании пользователя по запрашиваемой информации посредством

электронной почты, ответ на обращение направляется по электронной почте на обратный электронный адрес обратившегося пользователя - не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

Время предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя.

Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом библиотеки не может превышать 15 минут.

По почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 3-х дней со дня регистрации обращения.

Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Настоящий регламент разработан на основе следующих нормативно-правовых актов:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Закон Нижегородской области от 01.11.2008г. №147-З «О библиотечном деле в Нижегородской области»;
- Постановление Правительства Нижегородской области от 11.07.2023 №623 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Нижегородской области»;
- Постановление администрации Шатковского муниципального округа Нижегородской области от 25.09.2023 №1029 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Шатковском муниципальном округе Нижегородской области»;
- Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Шатковская централизованная библиотечная система».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- 1) при личном обращении в библиотеки МБУК «ШЦБС»:
 - наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий);
- 2) при обращении через сеть Интернет в МБУК «ШЦБС» – обратный адрес;
- 3) по письменным запросам (обращениям):
 - обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по форме, установленной Административным регламентом.

Заявление должно соответствовать следующим требованиям:

- текст написан четко, разборчиво, не заполняется карандашом,
- указана фамилия, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон;
- личная подпись и дата;
- отсутствуют исправления.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов для приостановления и(или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации МБУК «ШЦБС»;

оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

- отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеках МБУК «ШЦБС»;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим Административным регламентом;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст электронного обращения не поддается прочтению;
- отсутствие документов, требуемых настоящим Административным регламентом;

Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, в соответствии с Правилами пользования библиотеками МБУК «ШЦБС» может быть лишен права на оказание библиотечных услуг сроком от 1 месяца до полного лишения пользования библиотекой.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям Пользователь может обжаловать в вышестоящий орган и (или) в суде.

2.8. Основание для приостановления предоставления услуги

Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в ее предоставлении являются:

- ликвидация учреждения;
- реорганизация учреждения;
- исключение муниципальной услуги из ведомственного перечня государственных услуг (работ);
- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых предоставление муниципальной услуги становится невозможным;
- несоблюдение Правил пользования библиотекой;
- нахождение получателя муниципальной услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность), в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; в одежде с выраженными следами грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки и одежды других посетителей;
- отказ пользователя от прохождения процедуры регистрации, необходимой для получения муниципальной услуги в библиотеке;
- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения посетителями.

В остальных случаях основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Размер платы при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» предоставляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги

Ожидание пользователя в очереди (при личном обращении в учреждение) за предоставлением муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

Ожидание пользователя, заявлявшегося на получение муниципальной услуги через телефонную связь, не должно превышать 10 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет:

- личное обращение в библиотеку: в момент обращения,
- все остальные способы – в течение 1-ого дня с момента поступления заявления в Учреждение.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом.

На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки.

В помещении Центральный вход в здания библиотек оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования библиотеки.

В помещении библиотеки должен быть организован поиск печатных документов и периодических изданий по каталогам и картотекам.

Указанные помещения оборудуются:

При оказании муниципальной услуги здание и прилегающая к нему территория должны иметь:

- специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей;
- источники естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системы отопления и вентиляции;
- схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;
- противопожарные, охранные системы;
- предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами, и т.п.);
- средства технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг (оргтехника, компьютерная техника, аудио и видеоаппаратура).

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать гигиеническим требованиям и техническим характеристикам.

Места информирования, предназначенные для ознакомления пользователей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями (кресельными секциями, скамьями) и столами (стойками).

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации пользователей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к срокам ожидания и предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек МБУК «ШЦБС»;
- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;

Качественные показатели:

- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- возможность получения информации о муниципальной услуге через различные каналы, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях МБУК «ШЦБС», информация доступна в соответствии с режимом работы библиотеки. Для получения муниципальной услуги пользователь может воспользоваться следующей информацией стендов:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- краткое описание порядка предоставления муниципальных услуг;
- адрес электронной почты библиотеки;
- правила пользования библиотекой и справочно-поисковым аппаратом;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования решений действий или бездействий должностного лица по предоставлению

муниципальной услуги;

- схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;
- порядок получения справок и консультаций.

Информационный стенд максимально приближен к каждому получателю муниципальной услуги. Текст материалов, размещаемых на стенде, оформлен удобным для чтения шрифтом.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Иных требований, учитывающих особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных (муниципальных) услуг не предусмотрено.

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

3.1. Общие положения

Блок-схема предоставления муниципальной услуги (Приложение 2).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги;
- прием и регистрация запроса (Приложение 3);
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, либо об отказе (Приложение 4) в предоставлении муниципальной услуги;
- поиск запрашиваемой информации;
- предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе редких книг:
 - 1) в помещении библиотеки;
 - 2) посредством официального сайта МБУК «ШЦБС» в сети «Интернет»;
 - 3) с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области).

3.2. Описание административных процедур

3.2.1. Прием и регистрация запроса.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в библиотеку.

Поступившие запросы регистрируются должностным лицом библиотеки в день поступления. Каждому запросу присваивается индивидуальный регистрационный номер. Регистрация запроса является основанием для начала действий по оказанию муниципальной услуги.

Регистрация запросов ведется в специальных журналах: журнал учета библиографических справок; журнал учета обращений.

В журнале заносится следующая информация:

- фамилия, имя, отчество заявителя (наименование организации);
- почтовый и электронный адрес, по которому в случае необходимости следует направить ответ, контактный телефон заявителя;
- суть обращения (в краткой форме);
- результат рассмотрения обращения (положительный, отрицательный).

Регистрация запроса заявителя в случае обращения с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области) осуществляется в электронном виде, при этом заявителю после верного заполнения электронной формы направляется

уведомление на электронный адрес, который он указал в электронной форме заявления, о подтверждении регистрации запроса.

3.2.2. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги.

Основанием для начала регистрации заявителя является его обращение в библиотеку с запросом (в устной или письменной форме) о предоставлении информации.

1) В случае личного обращения заявителя в библиотеку, его регистрация производится путем заполнения специалистом библиотеки регистрационной карточки и формуляра читателя по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя (законного представителя заявителя), где указываются фамилия, имя, отчество заявителя, год рождения, место работы (учебы), должность, адрес и контактный телефон, ставится личная подпись заявителя, после чего, заявитель знакомится с Правилами пользования библиотекой, дает письменное согласие на предоставление своих персональных данных, на их хранение и обработку для выполнения основной функции библиотеки. Процедура первичной регистрации занимает не более 10 минут, перерегистрации – не более 5 минут.

2) В случае обращения заявителя через официальный сайт МБУК «ШЦБС» регистрации пользователя не требуется, однако в случае, если библиотека не является правообладателем баз данных, может потребоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации, аутентификации. Время прохождения процедуры регистрации зависит от технической возможности работы компьютера заявителя.

3) В случае направления заявления с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области), заявителю необходимо заполнить электронную форму заявления. В электронной форме заявления те поля, названия которых выделены жирным или отмечены знаком звездочка (*), являются обязательными для заполнения.

3.2.3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в ее предоставлении.

Основанием для начала административной процедуры является: подача запроса заявителем, как в устной, так и в письменной форме, прохождение процедуры регистрации (перерегистрации) заявителя.

Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является: отказ заявителя от прохождения процедуры регистрации, а также основания, указанные в п. 2.7. Административного регламента (Приложение 3 Административному регламенту).

Решение о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в ее предоставлении принимается немедленно. Результатом процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или отказе в ее предоставлении.

3.2.4. Поиск запрашиваемой информации.

Основанием для начала административной процедуры является принятие должностным лицом библиотеки решения о предоставлении муниципальной услуги путем предоставления заявителю рабочего места, оборудованного компьютером, имеющим техническую возможность доступа к сети «Интернет», после чего специалистом библиотеки (дежурным библиографом) вводится в поисковую строку запрос информации и предоставляется доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе и редких книг.

Время поиска запрашиваемой информации зависит от технической возможности и скорости доступа к сети «Интернет».

Результатом административной процедуры является положительный поиск запрашиваемой информации и предоставление доступа заявителю к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе редких книг. В случае отрицательного результата поиска информации, специалистом библиотеки принимается решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.5. Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе редких книг.

Процедура включает в себя:

- авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;

- занесение специалистом библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;
- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- пользование получателем изданий баз данных в течение установленного времени.

Время прохождения административной процедуры зависит от личного желания заявителя и может быть ограничено только рамками рабочего дня библиотеки.

Сотрудник библиотеки предлагает пользователю ознакомиться с изданием на компьютере, находящимся в помещении библиотеки, либо скопировать электронный вид издания на цифровой носитель, если это не запрещено действующим законодательством об авторских и смежных правах.

По окончании работы с изданиями, переведенными в электронный вид, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, специалист библиотеки делает отметку в читательском формуляре.

Результатом административной процедуры является получение заявителем доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.3. Особенностью выполнения административных процедур в электронной форме является то, что муниципальная услуга, предоставляется заявителям в сети Интернет в режиме удаленного доступа.

Заявитель самостоятельно получает необходимую информацию, обратившись на официальный сайт МБУК «ШЦБС». Поиск изданий, переведенных в электронный вид, осуществляется по указанным на форме атрибутам. В процессе оказания услуги выдаются результаты обработанного запроса. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения заявителя на официальный сайт МБУК «ШЦБС».

По завершению операций по представлению для просмотра оцифрованных документов происходит фиксация получения изданий.

Для обслуживания удаленных пользователей (заявителей) вне помещения библиотек на официальном сайте МБУК «ШЦБС» размещаются:

- перечень наименований изданий, переведенных в электронный вид, имеющих в фонде библиотек;
- ряд полнотекстовых изданий из фонда библиотек. К полнотекстовым краеведческим изданиям из фонда МБУК «ШЦБС», размещенным на официальном сайте МБУК «ШЦБС» предоставляется свободный доступ.

Информация о ресурсах библиотеки, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

- о книге: автор, заглавие, ISBN, место издания, издательство, год издания, объем документа (в страницах и мегабайтах);
- о статье: автор, заглавие, источник публикации, год издания, страницы;
- о периодических изданиях: название, учредитель – издатель, год, номер, местонахождение.

Результатом административной процедуры является получение заявителем доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента

Текущий контроль за соблюдением последовательности административных процедур, устанавливаемых настоящим Административным регламентом, получение ответа на запрос потребителя в виде библиографического списка осуществляет директор МБУК «ШЦБС». Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны директора МБУК «ШЦБС» должен быть постоянным, всесторонним и объективным. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц МБУК «ШЦБС», а также принимаемых ими решениях, нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги

Проверки осуществляются комиссией на основании приказа директора МБУК «ШЦБС», либо приказом Уполномоченного органа.

4.3. Виды проверок

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы МБУК «ШЦБС».

Внеплановые проверки включают в себя контроль за качеством оказания муниципальной услуги, выявление нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на решения, действия (бездействия) специалиста МБУК «ШЦБС». Внеплановые проверки проводятся также по конкретному обращению заявителя.

4.4. Результаты проверки

Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Специалист МБУК «ШЦБС», отвечающий за прием и выдачу требуемых заявителю изданий, несет персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка приема документов.

Персональная ответственность специалиста МБУК «ШЦБС», ответственного за исполнение муниципальной услуги, закрепляется в должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

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

5.1. Случаи обращения заявителя с жалобой

Заявитель вправе подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) МБУК «ШЦБС», его должностных лиц, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены принятыми нормативно-правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;
- 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;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством и иными нормативными правовыми актами.

5.2. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Жалоба подается в Уполномоченный орган или МБУК «ШЦБС» в письменной форме. Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя, в электронном виде, по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Требования к подаче жалобы

Жалоба должна содержать:

- а) наименование структурного подразделения МБУК «ШЦБС», должностного лица, либо сотрудника МБУК «ШЦБС», решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество (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;
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения МБУК «ШЦБС», предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц либо сотрудника МБУК «ШЦБС»;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо сотрудника.

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

5.4. Способы и сроки рассмотрения жалобы

В случае подачи жалобы на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий личность представителя, а также документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

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

Заявитель имеет право обратиться в Уполномоченный орган или МБУК «ШЦБС» за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган или МБУК «ШЦБС», подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения не установлены уполномоченными на ее рассмотрение органами. В случае обжалования отказа МБУК «ШЦБС», его должностных лиц, осуществляющих полномочия по предоставлению муниципальной услуги, в приеме документов у заявителя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Уполномоченного органа или МБУК «ШЦБС», то жалобу в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляют в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме, информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.5. Вынесение решения

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, 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, а также в иных формах;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- Наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.6. Направление ответа заявителю

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме либо в форме электронного документа направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах. В случае, если жалоба была направлена с использованием системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;
- ж) в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.7. Ответственность должностных лиц

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.

Уполномоченный орган или МБУК «ШЦБС» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Уполномоченный орган или МБУК «ШЦБС» сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, специалистов в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Приложение 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»
МБУК «ШЦБС»

Информация о местонахождении, почтовых адресах,
контактных телефонах, адресах электронной почты сельских библиотек
МБУК «Шатковская централизованная библиотечная система»

№	Наименование библиотеки	Адрес библиотеки	Режим работы	Контактный телефон/ Электронная почта
1	Модельная центральная библиотека	607700 м.о.Шатковский, р.п.Шатки, ул.Центральная, д.24	Пн.-чет. 9.00-18.00 без обеда Пятница 9.00-17.00 без обеда Суббота 9.00-18.00 обед 13.00-14.00 Воскресенье 9.00-18.00 обед 13.00-14.00	(831)90-4-16-31 shatki-library@inbox.ru
2	Центральная детская библиотека им.Тани Савичевой	607700 м.о.Шатковский, р.п.Шатки, ул.Центральная, д.24	Пн.-чет. 9.00-18.00 без обеда Пятница 9.00-17.00 без обеда Суббота выходной день Воскресенье 9.00-18.00 обед 13.00-14.00	(831)90-4-17-31 infozentrshatki@mail.ru
1	Архангельская сельская библиотека	607707 м.о.Шатковский, с. Архангельское, ул. Центральная, д. 98	Ежедневно 9.00 - 17.00 без обеда Выходной - суббота	(831)90-45-0-39 baranova.elena.1966@mail.ru
2	Большепечерская сельская библиотека	607728 м.о.Шатковский, с. Большие Печерки, ул. Центральная, д. 61	Ежедневно 9.00 - 14.00 Выходной – суббота Воскресенье 10.00 - 12.00	irina.archipowa2014@yandex.ru
3	Великовражская сельская библиотека	607703 м.о.Шатковский, с. Великий Враг, ул. Свердлова, д.33	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	v.vragskay-73@mail.ru
4	Выползовская сельская библиотека	607704 м.о.Шатковский, с. Выползово, ул. Молодежная, д.14	Ежедневно 10.00 - 13.00 Выходной - суббота	bugrova_ad@mail.ru
5	Калапинская сельская библиотека	607706 м.о.Шатковский, с.Калапино, ул. Молодежная д.29	Ежедневно 9.00 - 16.00 Обед 12.00 - 14.00 Воскресенье 10.00 - 12.00	-
6	Кержемокская сельская библиотека	607715 м.о.Шатковский, с. Кержемок, ул. 1 Мая, д. 21 «а»	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	bibl.kerjemok@mail.ru
7	Красноборская сельская библиотека	607719 м.о.Шатковский п. Красный Бор, ул. Молодежная, д.7	Ежедневно 9.00 - 17.00 Выходной - суббота	stelnova@yandex.ru
8	Костянская сельская библиотека	607718 м.о.Шатковский, с.Костянка, ул. Школьная, д. 1	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	olya.bayushkova@mail.ru
9	Лесогорская сельская библиотека	607710 м.о.Шатковский р.п. Лесогорск, ул. Электриков, д.6, помещение «П»1	Ежедневно 9.00 - 18.00 Выходной - суббота	(831)90-46-0-17 lesogorsk-biblioteka@mail.ru
10	Пановская сельская библиотека	607714 м.о.Шатковский, с.Паново, ул. Советская, д. 24	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	russkovaalbina52@mail.ru
11	Силинская сельская библиотека	607705 м.о.Шатковский, с. Силино ул. Советская, д.48	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	biblio.sil@mail.ru
12	Староиванцевская сельская библиотека	607702 м.о.Шатковский, с. Старое Иванцево, ул. 1 Микрорайон, д.10	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной – суббота	-
13	Светлогорская сельская библиотека	607713 м.о.Шатковский, п.Светлогорск ул. Центральная, д.4	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной – суббота	(831)4-44-48 biblio.svet@yandex.ru
14	Спасская сельская библиотека	607725 м.о.Шатковский, с. Спасское, ул. 60 лет Октября, д.4	Ежедневно 9.00 - 17.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота	tatyana_ignatova_80@mail.ru
15	Смирновская сельская библиотека	607717 м.о.Шатковский, с. Смирново,	Ежедневно 9.00 - 17.00 Выходной - суббота	(831)90-48-8-77 smirnov_sbk@mail.ru

		ул. Советская, д. 36		
16	Чапарская сельская библиотека	607704 м.о.Шатковский д. Чапары, ул. Мира, д.80	Ежедневно 9.00 - 16.00 Обед 12.00 - 14.00 Выходной - суббота Воскресенье 10.00 - 12.00	oljaga_koslowa@mail.ru
17	Шараповская сельская библиотека	607704 м.о. Шатковский, с. Шарапово, ул. Строителей, д.1	Ежедневно 9.00 - 17.00 Выходной - суббота	schrikovav@gmail.com

Приложение 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»
МБУК «ШЦБС»

Блок-схема оказания муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных» МБУК «ШЦБС»



Приложение 3
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»
МБУК «ШЦБС»

Директору

(наименование учреждения)

от

(фамилия, имя, отчество)

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу Вас предоставить мне доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных
МБУК «ШЦБС»

(иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить)

Информацию прошу направить по адресу:

(полный почтовый адрес или/и адрес электронной почты, телефон)

Дата «_____» _____ 20_____ г.

Подпись заявителя (представителя заявителя)

/_____

Приложение 4
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»
МБУК «ШЦБС»

Кому _____

Место регистрации _____

Телефон _____

Адрес электронной почты _____

Отказ в предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

(наименование библиотеки)

МБУК «Шатковская централизованная библиотечная система» извещает Вас о
невозможности выполнения (отказ) муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно - поисковому аппарату библиотек, базам данных» _____

(ФИО пользователя библиотеки)

В связи с _____

(причина отказа)

Дата «_____» _____ 20 _____ г.

Подпись лица, ответственного
за предоставление муниципальной услуги

_____/_____