

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к**  
**справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных**  
**библиотек в Кстовском муниципальном округе Нижегородской области»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Предмет регулирования Административного регламента.

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек в Кстовском муниципальном округе Нижегородской области» (далее – Регламент, муниципальная услуга) администрацией Кстовского муниципального округа (далее – Администрация).

1.2. Регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Круг заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, гражданства, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также юридические лица, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, заинтересованные в получении услуги (далее – заявители).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг заинтересованные лица вправе обратиться в Администрацию, Муниципальное бюджетное учреждение культуры

«Централизованная библиотечная система» Кстовского муниципального округа Нижегородской области (далее - МБУК «ЦБС») любыми указанными способами: лично, по телефону либо в письменном виде.

При личном обращении заинтересованного лица специалист Администрации, МБУК «ЦБС» подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся заинтересованных лиц по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта. Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении гражданина не должно превышать 15 минут. Время информирования одного гражданина составляет не более 15 минут.

При поступлении обращения в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме консультирование осуществляется в виде письменных ответов, содержащих исчерпывающие сведения по существу поставленных вопросов.

Ответ на поступившее обращение направляется специалистом Администрации, МБУК «ЦБС» по адресу, указанному на почтовом конверте, или электронному адресу.

Письменные обращения заинтересованных лиц по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, включая обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются в течение 1 рабочего дня со дня поступления и рассматриваются специалистом Администрации, МБУК «ЦБС» с учетом времени подготовки ответа заинтересованному лицу в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

При ответах на телефонные звонки заинтересованных лиц специалист Администрации, МБУК «ЦБС» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отраслевого (функционального) органа Администрации, структурного подразделения МБУК «ЦБС», в которую позвонило заинтересованное лицо, фамилии, имени и отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время информирования одного заинтересованного лица по телефону составляет не более 10 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Администрации, МБУК «ЦБС», осуществляющий информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде или по электронной почте либо согласовать другое время устного информирования.

Специалист Администрации, МБУК «ЦБС» не вправе осуществлять информирование по вопросам, не указанным в абзаце первом настоящего подпункта.

Информирование по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего

подпункта, осуществляется также в форме письменного информирования путем размещения информации в печатной форме на информационных стендах структурных подразделений МБУК «ЦБС», публикации информационных материалов о предоставлении муниципальной услуги на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://kstovo.52gov.ru> (далее – официальный сайт Администрации), на официальном сайте МБУК «ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://cbs-kstovo.ru> (далее – официальный сайт МБУК «ЦБС»), а также в государственной информационной системе Нижегородской области «Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области», федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется бесплатно.

1.4.2. Справочная информация о месте нахождения и графике работы Администрации, МБУК «ЦБС» и его структурных подразделений, адресе официального сайта Администрации, МБУК «ЦБС», электронной почте и форме обратной связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также обобщенная информация по вопросам предоставления муниципальной услуги со ссылками на нормативные правовые акты Российской Федерации и Нижегородской области размещается на официальном сайте Администрации, МБУК «ЦБС», на сайте государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» [www.gu.nnov.ru](http://www.gu.nnov.ru) (далее – Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)), в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр), а также печатной форме на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги.

Администрация в установленном порядке обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации на официальном сайте Администрации и в соответствующих разделах регионального и федерального реестров.

1.4.3. На стенде МБУК «ЦБС» и на сайте Администрации, МБУК «ЦБС» размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- извлечения из текста настоящего Регламента (полная версия размещается на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://cbs-kstovo.ru>, <https://kstovo.52gov.ru>);
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников

официального опубликования;

- место расположения, режим работы, номера телефонов, адрес электронной почты МБУК «ЦБС» и его структурных подразделений, оказывающих муниципальную услугу;
- справочная информация о должностных лицах МБУК «ЦБС», предоставляющих муниципальную услугу: Ф.И.О., место размещения, часы приема;
- форма заявлений, уведомлений, используемых при предоставлении муниципальной услуги, а также предъявляемые к ним требования;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- основания для отказа в приеме документов, основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- иная информация, обязательное предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе;
- круг заявителей;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;
- размер государственной пошлины (платы), взимаемой за предоставление муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе основания для отказа в приеме документов;
- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

1.4.5. Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области и официальном сайте Администрации,

МБУК «ЦБС» о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заинтересованным лицом каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимания платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

## II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

### 2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек в Кстовском муниципальном округе Нижегородской области».

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является администрация Кстовского муниципального округа Нижегородской области.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет отраслевой (функциональный) орган Администрации – отдел культуры и туризма, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Кстовского муниципального округа Нижегородской области. Предоставление муниципальной услуги оказывается всеми библиотеками, входящими в состав МБУК «ЦБС».

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Заявитель обращается в МБУК «ЦБС» за предоставлением муниципальной услуги для получения доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек в Кстовском муниципальном округе Нижегородской области.

### 2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации через справочно-поисковый аппарат и базы данных муниципальных библиотек либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Результатам оказания муниципальной услуги, как при непосредственном посещении библиотеки, так и посредством информационно-телекоммуникационной сети является:

- удовлетворение информационных запросов пользователей, в том числе посредством ведения справочного аппарата и пропаганды литературы, через различные формы культурно-массовых мероприятий;
- выдача документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;
- предоставление доступа к документу вне зависимости от его содержания и формы хранения;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа;
- предоставление фактографической информации в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте;
- предоставление библиографической и полнотекстовой информации в открытом доступе на сайте МБУК ЦБС;
- предоставление запрашиваемых документов по каналам межбиблиотечного абонемента;
- обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом - алгоритму поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списка литературы;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, оформленное на бланке МБУК ЦБС с указанием причин отказа.

## 2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) и базе данных (далее – БД) осуществляется немедленно непосредственно в библиотеке после прохождения процедур: регистрации (перерегистрации) заявителя услуги (регистрация одного заявителя занимает не более 10 минут); консультирования заявителя услуги по использованию СПА, БД; ознакомления с методикой самостоятельного поиска необходимой информации; предоставления заявителю доступа к СПА библиотеки, БД.

Предоставление муниципальной услуги производится стационарно в соответствии с установленным расписанием работы библиотеки.

2.5.2. Доступ к электронным базам данных зависит от технической возможности сети «Интернет» на оборудовании заявителя, который может варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку электронных каталогов или БД может быть затрачено 1-3 минуты.

Время между датой поступления новых книг в библиотеку и датой их включения в электронный каталог не превышает 30 календарных дней.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Администрации, МБУК «ЦБС», Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)),

Единого Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области ([www.gu.nnov.ru](http://www.gu.nnov.ru)), в федеральном реестре.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления доступа к СПА и БД муниципальных библиотек в Кстовском муниципальном округе Нижегородской области.

2.7.1. При обращении в библиотеку физических лиц:

- письменный запрос по теме (образец представлен в приложении 1 к Регламенту);
- для лиц, достигших совершеннолетнего возраста, – любой документ, удостоверяющий личность; несовершеннолетние граждане в возрасте до 14 лет предъявляют документы, удостоверяющие личность их родителей или законных представителей;
- при обращении заявителя посредством Интернет-сайта в некоторых случаях от заявителя может потребоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации, аутентификации;
- в случае направления заявления с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области – заполнение заявления в электронной форме).

2.7.2. При обращении в библиотеку юридических лиц:

- письменный запрос по теме (образец представлен в приложении 1 к Регламенту);
- документы, удостоверяющие личность заявителя или представителя заявителя;
- доверенность на лицо, имеющее право действовать от имени заявителя, в которой должно быть отражены паспортные данные представителя, право подачи заявления и (или) получения результата муниципальной услуги (предоставляется оригинал и копия);
- при обращении заявителя посредством Интернет-сайта в некоторых случаях от заявителя может потребоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации, аутентификации;
- в случае направления заявления с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области – заполнение заявления в электронной форме).

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, находящихся в распоряжении МБУК «ЦБС»:

- формуляр читателя – документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей (заявителей), содержащий информацию о пользователе, о выданных и возвращенных им документах, на котором после его заполнения ставится личная подпись заявителя.

2.9. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в запросе о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа,



предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов: отсутствует.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления муниципальной услуги: отсутствует.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) непредъявление заявителем (его законным представителем) документов, указанных в пункте 2.7. Регламента;

2) нарушение Правил пользования библиотекой, утвержденных директором учреждения;

3) отсутствие необходимых документов в фонде библиотеки или баз данных;

4) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

5) технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом;

6) изменение, удаление любых настроек в программах, установленных на компьютерах, запуск каких-либо программ с внешних носителей.

2.13. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.14. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.15. Максимальное время ожидания заявителем в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

– при первичном обращении заявителя (включая регистрацию заявителя в библиотеке) – 15 минут;

– при перерегистрации – 10 минут;

– при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) – 5 минут.

– Время ожидания заявителя в очереди в случае обращения посредством официального интернет-сайта зависит от технической возможности пропускного канала сети Интернет.

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

- Регистрация запроса заявителя при личном обращении осуществляется должностным лицом МБУК «ЦБС» в момент обращения в течение не более 10 минут.
- 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 автоматически, при этом заявителю после верного заполнения заявления направляется уведомление на e-mail, который он указал в электронной форме заявления, о подтверждении регистрации.

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности указанных объектов для инвалидов, маломобильных групп населения.

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

- 1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 7) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- 8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.17.2. Специалисты библиотеки должны быть аттестованы, их рабочие места оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги; обеспечены доступом в сеть «Интернет» (при наличии технической оснащенности библиотеки).

Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Центральный вход в здание, где предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с наименованием библиотеки, пандусом и поручнями у лестниц.

Для предоставления муниципальной услуги используется любое рабочее место, оборудованное доступом к сети Интернет и компьютером, отвечающим минимальным системным требованиям, в любое удобное для заявителя время, в рамках режима рабочего времени библиотек.

2.17.3. Официальный сайт МБУК «ЦБС», с которого производится переадресация к электронному каталогу, должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылки для переходов к электронному каталогу находятся на главной странице сайта.

2.17.4. Места ожидания и приема заявителей оборудуются:

- информационными стендами;
- расходными материалами, канцелярскими товарами;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов;
- компьютерами для заявителей с доступом в Интернет (при наличии технической оснащенности библиотеки);
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

2.17.5. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, на видном месте в общедоступной зоне:

- текст Регламента;
- блок-схема, наглядно отражающая алгоритм прохождения административной процедуры;
- контактная информация о руководителе МБУК «ЦБС» с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей.
- сведения о местонахождении, контактная информация, телефоны/факс, адрес электронной почты, сайта и режим работы библиотек МБУК «ЦБС», непосредственно предоставляющих муниципальную услугу.

2.17.6. Сведения об информационных материалах, визуальная и мультимедийная информация отражается на сайте МБУК «ЦБС», на сайте Администрации.

## 2.18. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями доступности являются:

- 1) широкий доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- 3) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 4) получение информации о результате предоставления муниципальной услуги;
- 5) возможность подачи документов непосредственно в МБУК «ЦБС» через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, по почте.

Показателями качества являются:

- 1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) обоснованность отказов заявителем в предоставлении муниципальной услуги;
- 3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 4) достоверность и полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения его обращения;
- 5) снижение максимального срока ожидания при подаче документов и получении результата предоставления муниципальной услуги;
- 6) количество взаимодействий заявителя со специалистами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность (взаимодействие заявителя со специалистами осуществляется дважды: при подаче документов и при получении результата предоставления муниципальной услуги при непосредственном обращении в МБУК «ЦБС»; продолжительность каждого взаимодействия не должна превышать 15 минут);
- 7) корректность и компетентность специалиста, взаимодействующего с заявителем при предоставлении муниципальной услуги;
- 8) отсутствие допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

2.19. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.19.1. Заявитель вправе обратиться с заявлением о предоставлении информации, заявлением об исправлении опечаток или ошибок любыми способами, предусмотренными настоящим Регламентом.

2.19.2. Заявитель может направить заявление о предоставлении информации в форме электронного документа, порядок оформления которого определен постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» и который передается с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), Единый Интернет-портал

государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, обеспечивающих возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде, в том числе с использованием простой электронной подписи, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Средства электронной подписи, применяемые заявителем при направлении заявления о предоставлении информации и прилагаемых документов в электронной форме, должны быть сертифицированы в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.19.3. При направлении заявления о предоставлении информации и прилагаемых документов в электронной форме с использованием личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области представление документа, удостоверяющего личность, не требуется за исключением случаев, когда такой документ является необходимым документом для предоставления услуги.

2.19.4. Электронные документы предоставляются в следующих форматах:

- 1) xml – для формализованных документов;
- 2) pdf, jpg, jpeg – для документов с текстовым содержанием, в том числе включая изображение.
- 3) doc, docx, odt – для документов с текстовым содержанием, не включающие формулы;
- 4) xls,xlsx, ods – для документов, содержащих расчеты.

2.19.5. Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300-500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- 1) «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);
- 2) «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного изображения);
- 3) «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);
- 4) сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка;
- 5) количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

2.19.6. Электронные документы должны обеспечивать:

- 1) возможность идентифицировать документ и количество листов в документе;
- 2) содержать оглавление, соответствующее их смыслу и содержанию.

2.19.7. Максимально допустимый размер прикрепленного пакета документов не должен превышать 10 Гб.

2.19.8. Прием заявления и прилагаемых документов осуществляются в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Регламента.

2.19.9. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

При этом по желанию заявителя информирование о ходе предоставления муниципальной услуги может осуществляться путем передачи текстовых сообщений на адрес электронной почты заявителя либо на абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи заявителя.

### III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях библиотек МБУК «ЦБС», так и в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официального сайта МБУК «ЦБС», а также через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

3.1. Состав административных процедур:

- регистрация запроса заявителя (образец запроса для личного обращения в библиотеку приведен в приложении 1 к Регламенту);
- регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- поиск запрашиваемой информации;
- предоставление доступа к СПА и БД муниципальных библиотек:
  - 1) в помещении библиотеки;
  - 2) посредством официального сайта МБУК «ЦБС» в сети «Интернет»;
- с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области).

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

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Регистрация запроса заявителя.

Основанием для начала процедуры является обращение заявителя, как с письменным, так и с устным запросом о предоставлении информации (документа) по конкретной теме.

Специалист библиотеки немедленно после обращения заявителя регистрирует письменный запрос в Тетради учета библиографических справок в течение не более 10 минут, при этом указываются дата обращения, ФИО заявителя, тема запроса.

В случае обращения заявителя с устным запросом о предоставлении информации, запрос регистрируется в Тетради учета посещений граждан, при

этом также указываются дата обращения, ФИО заявителя, тема запроса.

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 e-mail, который он указал в электронной форме заявления, о подтверждении регистрации.

### 3.2.2. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги.

Основанием для начала регистрации заявителя является его личное обращение в библиотеку с запросом (в устной или письменной форме) о предоставлении информации, поступление запроса через официальный сайт МБУК «ЦБС», заявления через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

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 «ЦБС» 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. Электронная форма заявления включает следующие разделы:

- личные данные заявителя;
- данные учреждения культуры;
- заявление;
- служебная информация.

В разделе "Личные данные заявителя" в поле "Заявление от" указывается фамилия, имя и отчество заявителя в родительном падеже. В поле "Адрес фактического места проживания" указывается полный почтовый адрес заявителя.

В разделе "Данные учреждения культуры" в поле "Наименование

учреждения культуры" указывается наименование той библиотеки, от которой заявитель хочет получить услугу. В поле "Директору учреждения культуры" указывается фамилия, имя отчество директора МБУК «ЦБС». Данное поле является необязательным для заполнения.

В поле "Дата заполнения" число, месяц и год ставятся по умолчанию, т.е. та дата, когда данное заявление заполнялось.

В разделе "Служебная информация" нужно ввести свой e-mail, на который будут приходить уведомления о ходе обработки заявки. В этом же разделе необходимо решить пример от спама, набрав в поле ту сумму, которая получится в ходе решения.

В завершении необходимо нажать кнопку "Отправить". Электронная форма заявителя будет передана на проверку, а в дальнейшем на обработку.

Результатом процедуры будет являться направленное на e-mail подтверждение о получении заявки.

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

Основанием для начала административной процедуры является прохождение процедуры регистрации заявителя, его запроса, отсутствие оснований, указанных в п. 2.10 Регламента.

Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является: отказ заявителя от прохождения процедуры регистрации, а также основания, указанные в п. 2.12 Регламента.

При получении услуги с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области) или с использованием официального сайта МБУК «ЦБС» должностным лицом библиотеки проверяется верность заполнения заявления, а также его обработка, после чего заявитель получает уведомление на e-mail о подтверждении или отказе в предоставлении услуги.

3.2.4. Поиск запрашиваемой информации.

Основанием для начала административной процедуры является принятие специалистом библиотеки решения о предоставлении муниципальной услуги путем предоставления заявителю рабочего места, оборудованного компьютером, имеющим техническую возможность доступа к сети Интернет, после чего специалистом библиотеки вводится в поисковую строку запрос информации, проводится инструктаж, консультация и оказание помощи по вопросам поиска документов по электронному каталогу на официальном сайте МБУК «ЦБС».

Время поиска информации зависит от технической возможности компьютера, скоростного режима сети Интернет.

Инструктаж, консультация и оказание помощи по вопросам поиска документов по электронному каталогу на официальном сайте МБУК «ЦБС» проводится в течение 15 минут.

В результате положительного поиска информации предоставляется доступ к СПА и БД муниципальных библиотек.

В случае отрицательного результата поиска информации специалистом библиотеки принимается решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги по причинам, указанным в пп. 3 п. 2.12 Регламента.



### 3.2.5. Предоставление доступа к СПА и БД муниципальных библиотек.

3.2.5.1. Основанием для начала процедуры в помещении библиотеки является положительный результат поиска запрашиваемой информации.

Справочно-библиографический аппарат (далее – СБА) содержит сведения о библиотечном фонде.

В составе СБА выделяют:

- фонд справочных изданий (универсальные и отраслевые энциклопедии, словари, справочники и т.д. на традиционных и электронных носителях);
- каталоги (на традиционных носителях и электронный каталог);
- библиографические издания (на традиционных носителях);
- картотеки (традиционные и электронная систематическая картотека статей);
- библиографическая продукция (в традиционном виде).

Поисковые системы ориентированы на отражение всего совокупного информационно-документального потока. При формировании поисковых систем библиотеки не ограничиваются собственным фондом. Активно используются СПС «КонсультантПлюс» и ресурсы удаленного доступа, в том числе Интернет.

Пользователь самостоятельно или с помощью дежурного библиографа осуществляет поиск документа, используя СБА библиотеки и БД (в том числе электронные).

В локальном сетевом режиме доступ к СПА и БД библиотек осуществляется с пользовательских мест в помещениях библиотек. Заявителю предоставляется для самостоятельной работы компьютер с доступом в Интернет. Поиск библиографической информации осуществляется по указанным на форме атрибутам. В результаты поиска будут попадать библиографические записи, значение атрибутов которых будет начинаться со значения атрибута или атрибутов поиска.

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

3.2.5.2. Предоставление доступа к СПА и БД муниципальных библиотек посредством официального сайта МБУК «ЦБС» в сети Интернет.

Основанием для начала процедуры на официальном сайте МБУК «ЦБС» в сети Интернет является положительный результат поиска запрашиваемой информации.

1) Переход по ссылке с официального сайта МБУК «ЦБС» к электронному каталогу МБУК «ЦБС».

Осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля в «простом поиске».

Здесь можно отметить критерии поиска (название, автор, издательство, рубрика). Вводится автор или заглавие, после чего осуществляется поиск. Вводится название организаций или фамилии.

Диакритические знаки и знаки пунктуации будут проигнорированы при поиске.

Также осуществляется поиск по рубрикам, индексам (УДК), ключевым

словам, по издательствам, сериям, подсериям, примечаниям и аннотации.

Для этого необходимо отметить один или несколько соответствующих пунктов, затем ввести критерий и нажать на «Поиск».

2) Осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля в «сложном поиске».

Здесь можно выбрать одно или несколько поисковых полей: заглавие, автор, дополнительные поля.

Для запуска сложного поиска пользователь выбирает первое поле, по которому будет проводиться поиск (например, «Автор»), подтверждает на «Добавить», чтобы определить первое поле для поискового запроса. Далее выбирает тип выражения для отобранного поля. Для поля «Заглавие» есть варианты «регулярное выражение», «начинается на», «оканчивается с» и «точное совпадение». Варианты типов выражений зависят от выбора поля (например, для «Автор» «начинается с»).

Если заполнение поля необходимо текстом, вводится значение в текстовое поле; если в поле надо выбрать из нескольких значений (например, «тип носителя»), выбирается одна или несколько позиций кликом мышки, при этом удерживается клавишу «Ctrl» (например, для автора, который начинается на «Пуш»). Добавляется столько дополнительных критериев, сколько нужно и запускается исполнение, кнопкой «Поиск». Сложный поиск может проводиться по всему объему каталога в библиотеке.

3) Осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля в «поиске по терминам (рубрикам)».

Поиск по рубрикам тезауруса позволяет проводить навигацию и переходить от рубрик в структуре тезауруса к документам библиотеки и обратно.

Рубрики (тезаурус, которым пользуются в библиотеке) позволяют классифицировать документы библиотеки. Для начала вводятся слова или выражения (например, «История России» или «Биология моря»).

В этом поиске сначала вводится один или несколько терминов поиска (например, история). Результат поиска будет представлен в двух частях.

В верхней части будут представлены рубрики, найденные по запросу пользователя. Нажатие на одну из рубрик, имеющих подрубрики (например, «политическая история») покажет в нижней части больше информации по выбранной рубрике и, при наличии, отсылки.

Нажав на одну из связей в нижней части, пользователь перемещается к новой рубрике или подрубрике.

Чтобы отобразить рубрику и вывести связанные с ней документы, пользователь нажимает на «увеличительное стекло», которое находится в начале строки. Если «лупы» нет, значит, документы у этой рубрики отсутствуют.

Муниципальная услуга, предоставляемая заявителям в сети Интернет в режиме удаленного доступа, не требует специально оборудованных мест для личного приёма заявителей услуги. Они самостоятельно получают необходимую информацию, обратившись на официальный сайт МБУК «ЦБС» [www.cbs-](http://www.cbs-)

Результатом административной процедуры является получение заявителем

доступа к СПА и БД муниципальных библиотек.

#### IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

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

4.2. Текущий (внутренний) контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента, в том числе устанавливающих последовательность действий, определенных административными процедурами, сроки осуществления административных процедур, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальных правовых актов Кстовского муниципального округа Нижегородской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.4. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается Главой местного самоуправления, но не реже одного раза в год.

4.5. Внеплановые проверки проводятся в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего Регламента.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем широкого доступа к информации о деятельности Администрации, МБУК «ЦБС», включая возможность получения информации по телефону, а также в письменной или электронной форме по запросу.

4.7. Должностное лицо несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностного лица определяется его должностной инструкцией.

4.8. Перечень лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается нормативными правовыми актами Администрации.

4.9. Заявитель вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги, а также оценивать качество предоставления муниципальной услуги.

4.10. При предоставлении заявителю результата муниципальной услуги специалист МБУК «ЦБС» информирует его о сборе мнений заявителей о

качестве предоставления муниципальной услуги, описывает процедуру оценки, обращает внимание заявителя, что участие в оценке является для него бесплатным.

4.11. После описания процедуры оценки специалист МБУК «ЦБС» предлагает заявителю оценить качество услуги путем заполнения анкеты или опросного листа.

## V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) МБУК «ЦБС», его должностных лиц, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба подается в Администрацию или МБУК «ЦБС» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией или МБУК «ЦБС» в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.3. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с пунктом 1.4 настоящего Регламента.

5.4. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) МБУК «ЦБС», ее должностных лиц осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;
- разделом V настоящего Регламента.

5.5. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) решения и (или) действия (бездействие) МБУК «ЦБС», его должностных лиц, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона

от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (последнее указывается в том случае, если муниципальная услуга предоставляется посредством комплексного запроса);

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование предоставления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Кстовского муниципального округа Нижегородской области, для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Кстовского муниципального округа Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Кстовского муниципального округа Нижегородской области;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Кстовского муниципального округа Нижегородской области;

ж) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

з) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Кстовского муниципального округа Нижегородской области;

и) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.7. Жалоба должна содержать:

а) наименование структурного подразделения МБУК «ЦБС», должностного лица, либо сотрудника МБУК «ЦБС», решения и действия (бездействие) 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения МБУК «ЦБС», предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц либо сотрудника МБУК «ЦБС»;

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.

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

5.9. 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.

5.10. Заявитель имеет право обратиться в Администрацию или МБУК «ЦБС» за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Жалоба, поступившая в Администрацию или «МБУК «ЦБС», 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 «ЦБС», 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 Администрации или МБУК «ЦБС», Администрация или МБУК «ЦБС» в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу 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.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальные услуги.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.14. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

5.14.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

5.14.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.14.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.12 настоящего Регламента, 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.

5.16. 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, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения

за доставленные неудобства и 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, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.17. 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.

5.18. Администрация или МБУК «ЦБС» 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.

5.19. Администрация или МБУК «ЦБС» сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.20. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, ее должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области.

---



Приложение 1  
к Административному регламенту по  
предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-  
поисковому аппарату и базам данных  
муниципальных библиотек в Кстовском  
муниципальном округе Нижегородской  
области»

**Образец запроса по теме**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Отдел \_\_\_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_

Источники (Электронный каталог, систематический каталог, библиогр. пособия,  
прочее) \_\_\_\_\_

ФИО читателя: \_\_\_\_\_

Цель запроса: \_\_\_\_\_

Результат запроса (заполняется библиографом) \_\_\_\_\_

В случае отказа, указать причину \_\_\_\_\_

Приложение 2  
к Административному регламенту по  
предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-  
поисковому аппарату и базам данных  
муниципальных библиотек в Кстовском  
муниципальном округе Нижегородской  
области»

**Блок-схема  
алгоритма прохождения  
административной процедуры**

