**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВЫКСА**

**НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 16 июля 2012 г. N 3156**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**

**ДОСТУПА К ИЗДАНИЯМ, ПЕРЕВЕДЕННЫМ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД,**

**ХРАНЯЩИМСЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕКАХ ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ГОРОД ВЫКСА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ФОНДУ**

**РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА**

**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ"**

(в ред. постановления администрации городского округа

г. Выкса Нижегородской области от 28.06.2013 N 3128)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" в целях реализации мероприятий по разработке и утверждению административных регламентов предоставления муниципальных услуг:

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](#Par37) администрации городского округа город Выкса Нижегородской области по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках городского округа город Выкса Нижегородской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах".

2. Отделу пресс-службы управления организационно-правовой и кадровой работы (Пантелеева О.В.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации городского округа город Выкса в сети Интернет.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Выксунского муниципального района Нижегородской области от 07.10.2011 N 3307 "Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы по социальной политике администрации городского округа город Выкса Нижегородской области И.А. Шолохова.

Глава администрации

И.Л.РАЕВ

Утвержден

постановлением администрации

городского округа город Выкса

Нижегородской области

от 16.07.2012 N 3156

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ АДМИНИСТРАЦИИ**

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВЫКСА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К ИЗДАНИЯМ, ПЕРЕВЕДЕННЫМ**

**В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД, ХРАНЯЩИМСЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕКАХ**

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВЫКСА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ К ФОНДУ РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ**

**ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ"**

(в ред. постановления администрации городского округа

г. Выкса Нижегородской области от 28.06.2013 N 3128)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах определяет порядок, сроки и [последовательность действий](#Par319) административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, отвечающих за предоставление муниципальной услуги (далее - административный регламент).

1.2. Муниципальной услугой является предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках городского округа город Выкса Нижегородской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее - муниципальная услуга). Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу. Органом местного самоуправления, обеспечивающим предоставление муниципальной услуги, является администрация городского округа город Выкса, управление культуры администрации городского округа город Выкса. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры "Централизованная библиотечная система городского округа город Выкса".

1.3. Муниципальная услуга предоставляется в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на доступ к культурным ценностям и информации, сосредоточенным в едином библиотечном фонде муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная библиотечная система городского округа город Выкса" (далее - МБУК "ЦБС"), а также предоставления дистанционного доступа к иным информационным ресурсам.

1.4. Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические и юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в библиотеку.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Порядок предоставления муниципальной услуги

1.1. Краткое наименование муниципальной услуги: "Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках городского округа город Выкса Нижегородской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах".

1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система городского округа город Выкса".

Часы работы: с 9.00 до 18.00 ежедневно, выходной день - суббота, последний четверг каждого месяца - санитарный день.

Почтовый адрес: 607060, Нижегородская область, город Выкса, микрорайон Центральный, д. 20.

Телефоны для справок: (883177) 3-92-87, 3-92-85, 3-92-86, 3-13-89, 6-08-71.

Электронный адрес: home-book@rambler.ru. Управление культуры администрации городского округа город Выкса.

Почтовый адрес: 607060, Нижегородская область, город Выкса, Красная площадь, 1.

Электронный адрес: Vyksakult@yandex.ru.

Сайт администрации городского округа город Выкса: http://gorod.wyksa.ru.

Телефон для справок: (883177) 3-12-15.

2. Результаты предоставления муниципальной услуги

Результатом оказания при обращении по телефону является устный ответ на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию; при обращении по электронной почте - в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя; при письменном обращении [(запросе)](#Par271) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки; при использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных в библиотеке предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

Получение информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется: должностными лицами ЦБ в ходе личного обращения заявителей, в т.ч. с использованием средств телефонной связи; посредством размещения информации в сети Интернет на сайте ЦБС, сайте администрации городского округа город Выкса, на "Едином интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области" (http://www.gu.nnov.ru); изданий информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.); размещения информации на стендах ЦБ и департамента.

Консультации предоставляются:

- при личном обращении в ЦБ;

- посредством интернет-сайта;

- по телефону.

Телефонные звонки от лиц по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы библиотеки. При ответах на телефонный звонок и устное обращение заявителя должностные лица ЦБ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующему вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения ЦБ, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или заявителю 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 двух часов.

Текстовая информация (в том числе брошюры, буклеты и др.) о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для консультирования и предоставления муниципальной услуги, на видном месте в общедоступной зоне (холл, читальный зал).

Отрицательный результат - отсутствие запрашиваемой литературы в электронном виде в фонде данной библиотеки и переадресовка запроса в другие библиотеки.

3. Сроки предоставления муниципальной услуги

3.1. Запросы пользователей, поступившие в библиотеку, рассматриваются в течение 3 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях ответственные должностные лица вправе продлить срок исполнения запроса на 15 дней, уведомив об этом пользователя. Рассмотрение устного обращения заявителя о предоставлении доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе фонду редких книг, длится не более 10 минут. Регистрация одного пользователя занимает не более 10 минут.

3.2. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки при наличии свободного автоматизированного рабочего места (далее - АРМ) осуществляется в течение 5 минут в соответствии с режимом работы библиотеки.

4. Правовые основания для предоставления

муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 08.12.2011);

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 11.07.2011) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" (ред. от 06.04.2011);

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ (ред. от 11.07.2011) "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральный закон от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями);

Закон Нижегородской области от 01.11.2008 N 147-З (ред. от 09.09.2009) "О библиотечном деле в Нижегородской области";

Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная библиотечная система городского округа город Выкса";

нормативные правовые акты Российской Федерации, Нижегородской области и городского округа город Выкса, регламентирующие правоотношения в данной сфере.

5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с законодательными и иными нормативными

правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

5.1. При получении муниципальной услуги в помещении библиотеки представляется документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ).

6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в предоставлении муниципальной услуги

6.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несоблюдение Правил пользования библиотекой;

- нарушение требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

- отсутствие запрашиваемого издания в электронном виде;

- по техническим причинам.

6.2. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется бесплатно.

6.3. Максимальный срок ожидания в очереди за предоставлением муниципальной услуги:

- при получении муниципальной услуги в помещении библиотеки максимальный срок зависит от наличия свободных автоматизированных рабочих мест (далее - АРМ) в библиотеке;

- при получении услуги в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), в том числе Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (http://www.gu.nnov.ru), максимальный срок зависит от скорости интернет-соединения со стороны заявителя.

7. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении

муниципальной услуги

7.1. Запрос на предоставление муниципальной услуги осуществляется в устной форме при посещении библиотеки, и данная форма запроса не регистрируется. Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.

7.2. Заявление на получение услуги в электронном виде оформляется при необходимости получения следующих услуг:

- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

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

Форма заявления на получение вышеуказанных услуг размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг, которая может быть направлена с помощью портала или электронной почты на адрес учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

8. Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга

8.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил ("Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03"), Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), нормам охраны труда, введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация). Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги. Обеспечивается доступ в Интернет, и выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

8.2. Сайт МБУК "ЦБС", с которого производится переадресация к оцифрованным документам, должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылка для перехода к оцифрованным документам должна находиться в удобном месте на главной странице сайта. Информация о текстовых ресурсах библиотеки предоставляется получателю в виде электронной копии в графическом формате (в отдельных случаях - с гиперссылками по оглавлению), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению.

8.3. Текстовая информация размещается на информационных стендах с карманами формата А4 в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги. Сведения об информационных материалах, визуальная и мультимедийная информация отражены в сети Интернет на сайте администрации городского округа город Выкса: http://gorod.wyksa.ru.

8.4. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможности оформления документов;

- пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет;

- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

- первичными средствами пожаротушения;

- автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях.

8.5. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием библиотеки.

8.6. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов через веб-сайт МБУК "ЦБС" путем заполнения регистрационной формы: электронная форма регистрации, для удаленных пользователей и в стенах библиотеки:

- Документ, удостоверяющий личность (паспорт), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения муниципальной услуги в стенах библиотеки).

- Формуляр читателя - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

Требования к документам, представляемым пользователями.

Образцы оформления документов и бланки, необходимых для предоставления муниципальной услуги в стенах библиотеки, представляются в удобном для пользователей месте (абонемент, читальный зал, районный публичный центр правовой информации).

9. Показатели доступности и качества

предоставления муниципальной услуги

Доступность оказания муниципальной услуги:

- наличие системы информирования и консультирования по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям в соответствии с административным регламентом;

- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом;

- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;

- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;

- оцифрованный документ должен быть представлен в удобной для просмотра форме.

10. Сведения о консультировании по предоставлению

муниципальной услуги

10.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- на информационных стендах непосредственно в помещении библиотеки;

- на сайте библиотеки;

- при непосредственном обращении к специалистам библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги;

- при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы;

- при обращении по электронной почте - в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

- при письменном обращении - в форме ответа на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

10.2. На информационных стендах в помещениях библиотеки и на сайте библиотеки должна быть размещена следующая информация:

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

- текст настоящего административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок получения справок и консультаций.

10.3. Консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется:

- при непосредственном обращении к специалистам библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги;

- при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы;

- при обращении по электронной почте - в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

- при письменном обращении - в форме ответа на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

С согласия заявителя ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

10.4. Сроки предоставления консультаций:

- при обращении заявителя непосредственно в помещении библиотеки или по телефону - в момент обращения при наличии свободного специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- при обращении заявителя по электронной почте - при наличии технической возможности в течение одного рабочего дня.

Консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с графиком работы, утвержденным приказом директора библиотеки.

Ответственный за консультирование по предоставлению муниципальной услуги - Директор МБУК "ЦБС".

Контакты: 607060, Нижегородская область, город Выкса, микрорайон Центральный, дом 20, тел. 8(83177) 3-13-89.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

3.1. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация посетителей библиотеки на основании документа, удостоверяющего личность, или для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;

- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

- оформление читательского формуляра, являющегося Договором присоединения, с личной подписью посетителя библиотеки;

- при необходимости - консультативная помощь специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- предоставление доступа к оцифрованным документам на АРМ. При наличии свободного АРМ муниципальная услуга оказывается в момент обращения.

Для выбора издания пользователю предоставляется картотека оцифрованных изданий, которая всегда находится в свободном доступе.

Определившись в выборе, пользователь составляет список изданий.

На основании этого списка библиотекарь подбирает электронные издания.

В читательском формуляре осуществляется запись всех выбранных изданий.

Пользователю предоставляется компьютер для просмотра выбранных электронных книг.

Пользователь возвращает все просмотренные электронные издания библиотекарю.

Библиотекарь делает пометки о возвращении изданий в читательском формуляре.

Посещения пользователей и все услуги фиксируются в дневнике ежедневного учета оказанных услуг.

3.2. Предоставление муниципальной услуги через сайт МБУК "ЦБС" осуществляется в режиме свободного доступа. Для обслуживания удаленных пользователей вне помещения МБУК "ЦБС" на сайте размещаются:

- перечень наименований оцифрованных местных периодических изданий, имеющихся в фонде МБУК "ЦБС";

- ряд полнотекстовых краеведческих документов из фонда МБУК "ЦБС".

Отбор полнотекстовых документов для размещения на сайте МБУК "ЦБС" проводится исходя из их исторической и социальной значимости, пользовательского спроса, а также технической возможности и целесообразности размещения данного документа в сети Интернет.

3.3. Фиксация результата оказания муниципальной услуги.

3.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является непосредственный доступ пользователя к оцифрованным изданиям.

3.3.2. Муниципальная услуга считается предоставленной, если посетителю библиотеки предоставлены издания из фондов библиотеки в оцифрованном виде.

3.3.3. При предоставлении муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки осуществляется регистрация посетителей при посещении библиотеки.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться путем проведения плановых (ежегодных) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок.

4.2. В ходе планового контроля осуществляется проверка:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;

- исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;

- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащим жалобы на предоставление муниципальной услуги.

4.3. Плановый контроль осуществляется администрацией города Выксы в рамках проведения плановых комплексных проверок деятельности подведомственных учреждений, осуществляемых на основании соответствующих распоряжений главы города в соответствии с утвержденным графиком.

4.4. Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде справки на имя главы города Выкса, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

4.5. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором МБУК "ЦБС".

V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ

(БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

5.1. Обращение по вопросу ненадлежащего оказания муниципальной услуги направляется заявителем на имя директора МБУК "ЦБС". [Жалоба](#Par292) может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме директора МБУК "ЦБС". Письменные обращения направляются по адресу:

607060, Нижегородская область, город Выкса, микрорайон Центральный, дом 20, тел. 8(83177) 3-13-89, эл. почта: home-book@rambler.ru.

Сайт администрации городского округа город Выкса: http://gorod.wyksa.ru.

5.2. Директор МБУК "ЦБС":

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- [жалоба](#Par292), поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. При этом согласно ч. 10 ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" положения настоящего Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(в ред. постановления администрации городского округа г. Выкса Нижегородской области от 28.06.2013 N 3128)

Ответ на обращение, поступившее в библиотеку, подписывается директором библиотеки и отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Письменная [жалоба](#Par292), поступившая директору библиотеки, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях директор библиотеки вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив заявителя, направившего жалобу, о продлении срока ее рассмотрения.

5.3. Ответ заявителю не направляется в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недостоверные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 3 раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении администрации библиотеки об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.4. Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц библиотеки на обращение по вопросу ненадлежащего предоставления муниципальной услуги направляются в досудебном порядке в администрацию города Выксы.

5.5. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе выполнения настоящего административного регламента, в судебном порядке реализовывается в рамках действующего законодательства.

Приложение 1

ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА)

ПОЛУЧАТЕЛЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

 МБУК "ЦБС" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (название муниципальной библиотеки,

 оказывающей муниципальную услугу)

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество физического лица)

 проживающего по адресу:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

 Тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАПРОС (заявление)

Прошу предоставить информацию

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- передать электронной почтой, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

- получу лично в руки.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ расшифровка подписи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

 ЖАЛОБА

Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа государственной власти, в который направляется

письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего

должностного лица, либо должность соответствующего лица)

От

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ)

Краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействия), указать

основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с вынесенным

решением, действием (бездействием) должностного лица.

Перечень прилагаемых документов.

 Личная подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 3

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА

К ИЗДАНИЯМ, ПЕРЕВЕДЕННЫМ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД, ХРАНЯЩИМСЯ

В МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕКАХ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВЫКСА

НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ФОНДУ РЕДКИХ КНИГ,

С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ

ФЕДЕРАЦИИ ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ"

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Прием и регистрация получателя муниципальной услуги │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│Получение доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся │

│ в муниципальных библиотеках городского округа город Выкса Нижегородской │

│области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований │

│ законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВЫКСА**

**НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 13 июля 2012 г. N 3095**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**

**ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ И БАЗАМ ДАННЫХ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВЫКСА**

**НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ"**

(в ред. постановления администрации городского округа

г. Выкса Нижегородской области

от 28.06.2013 N 3126)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях реализации мероприятий по разработке и утверждению административных регламентов предоставления муниципальных услуг:

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](#Par36) администрации городского округа город Выкса Нижегородской области по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек городского округа город Выкса Нижегородской области".

2. Отделу пресс-службы управления организационно-правовой и кадровой работы (Пантелеева О.В.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации городского округа город Выкса в сети Интернет.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Выксунского муниципального района Нижегородской области от 12.07.2011 N 2351 "Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы по социальной политике администрации городского округа город Выкса Нижегородской области И.А. Шолохова.

Глава администрации

И.Л.РАЕВ

Утвержден

постановлением администрации

городского округа город Выкса

Нижегородской области

от 13.07.2012 N 3095

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ АДМИНИСТРАЦИИ**

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВЫКСА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ**

**И БАЗАМ ДАННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ГОРОД ВЫКСА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ"**

(в ред. постановления администрации городского округа

г. Выкса Нижегородской области от 28.06.2013 N 3126)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных" разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечно-информационного обслуживания населения, совершенствования системы доступности к справочно-поисковому аппарату (далее - СПА) библиотек, базам данных. Регламент определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность административных процедур, а также порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек городского округа город Выкса Нижегородской области".

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в библиотеку.

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 08.12.2011);

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ (ред. от 11.07.2011) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (с изменениями и дополнениями);

Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" (ред. от 06.04.2011);

Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральным законом от 29.12.1994 N 77-ФЗ (ред. от 11.07.2011 "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральным законом от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями)";

Законом Нижегородской области от 01.11.2008 N 147-З (ред. от 09.0.2009) "О библиотечном деле в Нижегородской области";

Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная библиотечная система городского округа город Выкса";

нормативными правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области и городского округа город Выкса, регламентирующими правоотношения в данной сфере.

3. В библиотеках муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная библиотечная система городского округа город Выкса" (далее - МБУК "ЦБС") организован доступ к СПА и базам данных (далее - БД), содержащим сведения о библиотечном фонде.

4. СПА и БД ориентированы на отражение совокупного информационно-документального потока при активном использовании ресурсов удаленного доступа, в том числе Интернета. Организация, состав СПА и наполнение его элементов и содержание баз данных определяются технической оснащенностью библиотек и зависят от включенности их в корпоративную библиотечно-информационную систему, уровня обеспеченности электронными документами, уровня укомплектованности библиотечными кадрами.

5. В составе СПА и БД выделяют:

- фонд справочных изданий (универсальные и отраслевые энциклопедии, словари, справочники и т.д.);

- каталоги (на бумажных и электронных носителях);

- библиографические издания и картотеки (на бумажных и электронных носителях);

- единый алфавитно-предметный указатель (АПУ), составляемый к систематическому каталогу и всем картотекам библиотеки, облегчающий поиск информации пользователям.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги предусматривает:

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек городского округа город Выкса Нижегородской области".

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система городского округа город Выкса".

Часы работы: с 9.00 до 18.00 ежедневно, выходной день - суббота, последний четверг каждого месяца - санитарный день.

Почтовый адрес: 607060, Нижегородская область, город Выкса, микрорайон Центральный, д. 20.

Телефоны для справок: (883177) 3-92-87, 3-92-85, 3-92-86, 3-13-89, 6-08-71.

Электронный адрес: home-book@rambler.ru.

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является организованный свободный доступ пользователей к СПА и БД МБУК "ЦБС" или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в часы работы МБУК "ЦБС" в порядке живой очереди. Предоставление муниципальной услуги при обращении через сеть Интернет осуществляется в течение 30 (тридцати) дней с момента обращения заявителя.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";

- запрос заявителя по [форме](#Par293) согласно приложению.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга может быть предоставлена при непосредственном посещении заявителем МБУК "ЦБС". В целях получения муниципальной услуги при непосредственном посещении МБУК "ЦБС" заявитель представляет документы, удостоверяющие его личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - документ, удостоверяющий личность их законных представителей. Муниципальная услуга может быть предоставлена при запросе заявителя, поступившем по почте, в том числе по электронной почте [(Приложение N 1)](#Par251). Все письменные [запросы](#Par293) заявителей (Приложение N 2) о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, являются основанием для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

- содержание в обращении нецензурных или оскорбительных выражений;

- текст письменного или электронного запроса заявителя не поддается прочтению;

- отсутствие адреса заявителя.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие запрашиваемой базы данных;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в порядке, определенном действующим законодательством.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги:

- устные и письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги при посещении заявителями МБУК "ЦБС" регистрируются в порядке живой очереди в часы работы библиотек;

- письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, регистрируются в день получения запроса.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги:

- при посещении заявителями МБУК "ЦБС" максимальный срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги ограничен рамками живой очереди в часы работы библиотек;

- по письменным запросам заявителей, поступившим по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, результат предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. В исключительных случаях срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением о продлении срока. Уведомление о продлении срока отправляется в день истечения первоначального срока ожидания получения результата предоставления муниципальной услуги.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении заявителя библиотеки регламентирован рамками живой очереди. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при поступлении запроса заявителя по почте, включая запрос, поступивший по электронной почте, - день (дата) получения запроса. Запросы, пришедшие по электронной почте в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день.

2.12. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги в МБУК "ЦБС":

- вход и выход из помещения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются соответствующими указателями;

- в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей библиотек, библиотекарей и других сотрудников учреждения;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются компьютерами с доступом к СПА и БД, информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, графики работы МБУК "ЦБС";

- отводятся места для ожидания, оборудованные стульями;

- оборудуются места общего пользования (туалеты и гардеробы);

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом комфортности предоставления муниципальной услуги и требований СанПиН;

- рабочие места библиотекарей оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

- обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

2.13. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в порядке, определенном действующим законодательством.

2.14. Информация о муниципальной услуге размещается:

- непосредственно на информационных стендах в помещениях библиотеки;

- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- на официальном сайте администрации городского округа город Выкса: http://gorod.wyksa.ru.

2.15. Информация по предоставлению муниципальной услуги также может доводиться до получателей муниципальной услуги посредством телефонной связи, электронной почты, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях библиотеки, при личном обращении.

2.16. Справочная информация о библиотеках, включающая сведения о местонахождении библиотеки, адреса, телефоны для справки, приведена в [приложении N 1](#Par251) к административному регламенту.

2.17. На информационных стендах в помещениях библиотеки и на официальных сайтах должна быть размещена следующая информация:

- местонахождение библиотеки;

- фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки;

- график работы библиотеки;

- номера справочных телефонов, факсов, адреса электронной почты;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги, Устав библиотеки, Правила пользования библиотекой;

- текст настоящего административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.18. Предоставление муниципальной услуги получателем осуществляется:

- непосредственно в помещениях библиотеки;

- в режиме удаленного доступа по сети Интернет с использованием официальных сайтов;

- в режиме доступа по сети Интернет с использованием Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Нижегородской области;

- в режиме удаленного доступа по сети Интернет с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.19. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотеки в устной либо письменной форме при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации, на основании устного обращения по телефону или письменного обращения посредством почтовой связи или электронной почты.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа перед словом "самостоятельно", видимо, допущен пропуск текста.

2.20. Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек. Разговор не должен продолжаться более 3 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты. Ответ на электронное обращение дает специалист библиотеки в срок до 3 дней.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ

ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги при личном посещении библиотеки МБУК "ЦБС" заявителем.

3.1.2. Прием запроса от заявителя на предоставление муниципальной услуги:

а) прием и регистрация заявителя по формам первичных учетных документов, регламентированных "ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления" и "ГОСТ 7.1-2003. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления";

б) ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой МБУК "ЦБС" и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

в) оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность;

г) оформление и выдача читательского билета заявителю;

д) заполнение запроса заявителем;

е) регистрация запроса от заявителя - отметка библиотекарем поступления запроса в Журнале регистрации запросов на предоставление доступа к СПА и базам данных.

3.1.3. Рассмотрение запроса и принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю.

3.1.4. Предоставление доступа к СПА и базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги при наличии свободных мест АРМ.

3.1.5. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей муниципальной услуги - 6 минут.

3.2. Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги по запросу заявителя, присланному по почте, в том числе по электронной почте.

3.2.1. Регистрация запроса от заявителей на предоставление муниципальной услуги - отметка библиотекарем МБУК "ЦБС" поступления запроса в Журнале регистрации письменных запросов на предоставление доступа к СПА и базам данных, присланных по почте, в том числе по электронной почте.

3.2.2. Рассмотрение запроса и принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо об отказе заявителю.

3.2.3. Подготовка библиотекарем МБУК "ЦБС" информации, запрашиваемой заявителем.

3.2.4. Оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным заявителем в запросе, по почте или электронной почте дается в срок до 3 дней.

3.3. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги при личном обращении в муниципальные библиотеки включают в себя:

- личное обращение получателя муниципальной услуги;

- регистрацию получателя муниципальной услуги, оформление (перерегистрацию) читательского билета (в соответствии с установленными правилами);

- консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СПА библиотеки, БД;

- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА и БД в помещениях библиотеки.

3.4. Сроки выполнения административных процедур при поступлении запросов заявителей по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, составляют 30 (тридцать) дней со дня регистрации запроса, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок выполнения административных процедур может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

Уведомление заявителю о продлении срока высылается в день истечения первоначального срока выполнения административных процедур.

3.5. Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.5.1. При первичном обращении заявителей при посещении библиотек МБУК "ЦБС" выполнение административных процедур библиотекарями МБУК "ЦБС" по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям должно проходить с соблюдением состава и последовательности выполнения административных процедур в соответствии с [пунктом 9 раздела III](#Par197) настоящего Регламента.

3.5.2. При вторичном и последующих посещениях заявителем библиотек МБУК "ЦБС" из состава административных процедур исключаются оформление читательского формуляра, оформление и выдача читательского билета, так как оформление читательского формуляра, оформление и выдача читательского билета заявителю производится при первичном посещении библиотеки заявителем.

3.5.3. В случае если запрашиваемая заявителем информация отсутствует в библиотеке МБУК "ЦБС", библиотекарь МБУК "ЦБС" должен предоставить заявителю устно или письменно данные о месте ее нахождения (размещения) или рекомендации по ее поиску.

3.5.4. Письменный ответ заявителю, отправляемый по почте или электронной почте, должен быть доступен для прочтения и содержать информацию, запрашиваемую заявителем, или мотивированный ответ о невозможности ее получения.

3.6. При выявлении оснований для отказа в предоставлении услуги при посещении библиотек МБУК "ЦБС" мотивированный отказ заявитель получает в порядке живой очереди.

3.7. При выявлении оснований для отказа в предоставлении услуги заявителю, направившему запрос по почте или электронной почте, в адрес заявителя направляется письмо с мотивацией отказа в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации запроса, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

3.8. Директор МБУК "ЦБС" несет ответственность за выполнение состава, последовательности, сроков выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду Приложение N 3 к настоящему Регламенту, а не Приложение N 2.

3.9. Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме [(Приложение N 2)](#Par310).

IV. КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудником МБУК "ЦБС" осуществляет директор МБУК "ЦБС".

4.2. Библиотекарь МБУК "ЦБС", уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде, установленных настоящим Регламентом.

4.3. Обязанности библиотекарей МБУК "ЦБС" по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

4.4. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором МБУК "ЦБС" проверок соблюдения и исполнения сотрудником настоящего регламента и своей должностной инструкции.

4.5. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором учреждения.

4.6. Управление культуры городского округа город Выкса организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги МБУК "ЦБС" на основании приказов начальника управления культуры администрации городского округа город Выкса Нижегородской области.

Местонахождение управления культуры:

Почтовый адрес: 607060, Нижегородская область, город Выкса, Красная площадь, 1.

Электронный адрес: Vyksakult@yandex.ru.

Сайт администрации городского округа город Выкса: http://gorod.wyksa.ru.

Телефон для справок: (883177) 3-12-15.

4.7. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия сотрудника МБУК "ЦБС".

4.8. Виды проверок внешнего контроля:

- проведение планового контроля деятельности учреждений;

- проведение оперативных проверок деятельности учреждений по конкретному обращению заявителя.

4.9. Внешний контроль осуществляется специалистами управления по культуре.

Плановый контроль за деятельностью учреждений проводится не более одного раза в два года в отношении одной библиотеки-филиала.

4.10. По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.11. По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)

И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ)

В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявители имеют право в досудебном и судебном порядке на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия сотрудников МБУК "ЦБС".

5.2. Заявители могут сообщить в вышестоящие инстанции о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников МБУК "ЦБС", участвующих в предоставлении муниципальной услуги, о нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.4. Начальником управления культуры и директором МБУК "ЦБС" проводится личный прием граждан.

5.5. Поданная в письменной форме жалоба должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой, и должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

(п. 5.5 в ред. постановления администрации городского округа г. Выкса Нижегородской области от 28.06.2013 N 3126)

5.6. Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.7. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.8. Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствие сведений о заявителе, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствие датированной подписи заявителя (в случае если обращение посылается не по электронной почте);

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи.

5.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.11. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. При этом согласно ч. 10 ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" положения настоящего Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(п. 5.11 в ред. постановления администрации городского округа г. Выкса Нижегородской области от 28.06.2013 N 3126)

5.12. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии досудебного обжалования, заявитель имеет право обратиться в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Приложение 1

1. Центральная городская библиотека: 607060, Нижегородская область, город Выкса, микрорайон Центральный, д. 20 (3-92-87, 3-92-85, 3-92-86, 3-13-89, 6-08-71).

2. Центральная детская библиотека: 607060, Нижегородская область, город Выкса, микрорайон Центральный, д. 20 (3-92-88).

3. Ближне-Песоченская поселковая библиотека: 607044, Нижегородская область, город Выкса, рабочий поселок Бл. Песочное, ул. Заовражная, д. 38 (71-2-62).

4. Вильская поселковая библиотека: 607040, Нижегородская область, город Выкса, рабочий поселок Виля, пл. Культуры, 8а (66-1-41).

5. Досчатинская поселковая библиотека: 607033, Нижегородская область, город Выкса, рабочий поселок Досчатое, Советская площадь, д. 1а (48-1-88).

6. Шиморская поселковая библиотека: 607036, Нижегородская область, город Выкса, рабочий поселок Шиморское, ул. Советская, д. 125а (40-4-04).

7. Верхне-Верейская сельская библиотека: 607042, Нижегородская область, город Выкса, село Верхняя Верея, ул. Школьная, д. 42а.

8. Досчатинская поселковая библиотека: 607033, Нижегородская область, город Выкса, рабочий поселок Досчатое, м-н Приокский, д. 20.

9. Грязновская сельская библиотека: 607038, Нижегородская область, город Выкса, село Грязная, ул. Советская, д. 44а.

10. Мотмосская сельская библиотека: 607031, Нижегородская область, город Выкса, микрорайон Мотмос, 10а (6-40-20).

11. Нижне-Верейская сельская библиотека: 607047, Нижегородская область, город Выкса, село Нижняя Верея, ул. Советская, д. 45.

12. Новодмитриевская сельская библиотека: 607050, Нижегородская область, город Выкса, село Новодмитриевка, пл. Административная, д. 5 (75-2-69).

13. Новская сельская библиотека: 607052, Нижегородская область, город Выкса, деревня Новая деревня (74-5-36).

14. Покровская сельская библиотека: 607050, Нижегородская область, город Выкса, село Покровка, Молодежная, д. 26а (75-3-60).

15. Проволоченская сельская библиотека: 607041, Нижегородская область, город Выкса, рабочий поселок Виля, ул. Московская, д. 2.

16. Сноведская сельская библиотека: 607043, Нижегородская область, город Выкса, село Сноведь, ул. Клубная, д. 28 (75-5-33).

17. Туртапинская сельская библиотека: 607032, Нижегородская область, город Выкса, село Туртапка, ул. Школьная, д. 2.

18. Чупалейская сельская библиотека: 607051, Нижегородская область, город Выкса, село Чупалейка, ул. Специалистов, здание N 1 (74-3-57).

19. Борковская сельская библиотека: 607038, Нижегородская область, город Выкса, село Борковка, ул. Ленина, д. 27а.

20. Библиотека сельского поселка Дружба: 607039, Нижегородская область, город Выкса, сельский пос. Дружба, м-н Дружба, д. 29 (72-7-99).

21. Детская сельская библиотека сельского поселка Дружба: 607039, Нижегородская область, город Выкса, сельский пос. Дружба, м-н Дружба, д. 29 (72-7-99).

22. Шиморская сельская библиотека: 607037, Нижегородская область, город Выкса, рабочий поселок Шиморское, ул. Спортивная, д. 1а (40-6-02).

23. Городская библиотека "Отчий край": 607065, Нижегородская область, город Выкса, м-н Гоголя, д. 50 (3-26-25, 3-50-69).

24. Городская детская библиотека: 607061, Нижегородская область, город Выкса ул. Островского, д. 22 (3-53-39).

25. Городская детская библиотека: 607062, Нижегородская область, город Выкса, м-н Юбилейный, д. 8 (4-36-64).

Приложение 2

 МБУК "ЦБС"

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество заявителя)

 проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (индекс, почтовый адрес заявителя)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о доступе к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных и предоставить доступ к следующим СПА и базам:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в запросе адресу,

- передать электронной почтой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

- получу лично в руки.

Приложение N 3

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ И БАЗАМ

ДАННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ГОРОД ВЫКСА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ"

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Прием и регистрация получателя муниципальной услуги │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Получение доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных │

│ муниципальных библиотек │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘