

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«НОВООСКОЛЬСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23 апреля 2013 года

№ 579

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

(в ред. постановления администрации муниципального района «Новооскольский район» Белгородской области от 31.12.2014 г. № 1821, от 27.10.2015 г. № 714, от 18.12.2015 г. № 881)

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Новооскольского района» (прилагается).

2. Разместить административный регламент по предоставлению вышеуказанной муниципальной услуги на официальном web-сайте муниципального района «Новооскольский район» Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru/web/guest/>.

3. Признать утратившими силу постановления администрации Новооскольского района: от 17 ноября 2011 года № 1543 «Об утверждении административного регламента предоставления

муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Новооскольского района», от 16 ноября 2012 года № 1493 «О внесении изменений в постановление администрации Новооскольского района от 17 ноября 2011 года № 1543 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Новооскольского района по социальной политике Богачева В.А.

*Глава администрации
Новооскольского района*

М. Понедельченко

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных муниципальных библиотек на территории
Новооскольского района»**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек на территории Новооскольского района» (далее - административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечно-информационного обслуживания населения в муниципальном казенном учреждении культуры «Центральная библиотека Новооскольского района» (далее – МКУК «ЦБ»). Регламент определяет последовательность действий (административных процедур) управления культуры администрации муниципального района «Новооскольский район (далее – управление культуры) и учреждений, участвующих в исполнении муниципальной услуги, а так же порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами и иными органами местного самоуправления муниципального района «Новооскольский район».

Круг заявителей

Пользователем библиотеки может стать любой гражданин независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Заявители, не достигшие возраста 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными их законными представителями.

Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную

услугу, на информационных стендах и на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Подробная информация об органах, предоставляющих муниципальную услугу, содержится в приложениях №1 и №2 настоящего регламента.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек на территории Новооскольского района».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Управление культуры администрации муниципального района «Новооскольский район» обеспечивает исполнение муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек.

Исполнителем муниципальной услуги является МКУК «ЦБ» (сведения о месте нахождения учреждения исполняющего муниципальную услугу представлены в приложении №2 к настоящему регламенту).

МКУК «ЦБ» при предоставлении муниципальной услуги осуществляет следующие виды деятельности:

- 1) предоставление во временное пользование документов или их копий федеральных, региональных и муниципальных правовых актов;
- 2) при осуществлении справочно-библиографического (информационного) обслуживания:
 - предоставление по запросам пользователей информации о составе библиотечного фонда МКУК «ЦБ» через систему каталогов и картотек;
 - осуществление по предварительному заказу пользователя тематического подбора документов;
 - предоставление по предварительному заказу пользователя библиографического списка литературы по заданной теме;
 - предоставление по запросам пользователей консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде МКУК «ЦБ» и базах данных;
 - предоставление по запросам пользователей библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- успешное функционирование МКУК «ЦБ» и ее филиалов на территории Новооскольского района;
- развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности общедоступных библиотек;
- рост посещаемости библиотек;
- увеличение охвата чтением жителей муниципального района;
- улучшение условий формирования библиотечных фондов и их сохранности.

Срок предоставления муниципальной услуги

Сроки исполнения предоставления Услуги: в зависимости от пожеланий Получателя Услуги и режима работы Учреждения Услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный Получателем Услуги по согласованию с руководством или работником Учреждения.

Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней с момента принятия заявления к рассмотрению.

Заявление считается принятым к рассмотрению с момента его регистрации главным специалистом управления культуры района.

Письменное обращение получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

В случае если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода текста обращения на русский язык.

Прием Получателя для оказания Услуги осуществляется согласно графику работы Учреждения.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом Белгородской области от 09.11.1999 № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области»;
- Законом Белгородской области от 12.07.2004 №128 «О государственной поддержке развития библиотечного обслуживания детей в Белгородской области»
- Уставом муниципального района «Новооскольский район» Белгородской области, принятым 44 сессией Совета депутатов Новооскольского района от 28 июля 2007 года № 1;
- Положением управления культуры администрации муниципального района «Новооскольский район», утвержденным решением муниципального Совета муниципального района «Новооскольский район» Белгородской области от 31 января 2014 № 95;
- Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Центральная библиотека Новооскольского района»;
- Правилами пользования библиотеками муниципального казенного учреждения культуры «Центральная библиотека Новооскольского района»;
- справочная правовая система КонсультантПлюс;
- настоящим административным регламентом;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области и муниципального района «Новооскольский район».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем, предоставляется: удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий: фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве и месте регистрации).

На основе предоставленных документов работник МКУК «ЦБ» заполняет читательский формуляр. Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра.

Перечень документов, которые заявитель вправе представить для получения муниципальной услуги и которые находятся в распоряжении иных государственных органов и организаций

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также требовать представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги может быть предоставление заявителем документов, содержащих ошибки или противоречивые, сомнительные сведения.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для приостановления (прекращения) предоставления муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, указанных в исчерпывающем перечне документов настоящего административного регламента, или предоставление документов не в полном объеме;
- отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных;
- если пользователь нарушил Правила пользования общедоступной муниципальной библиотекой Новооскольского района;
- причинение ущерба библиотеке.

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

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Предоставление муниципальной услуги, а также информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди на получение муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди на получение муниципальной услуги - 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Время регистрации запроса о предоставлении Услуги при личном обращении Получателя к работникам Учреждения не должно превышать 15 минут.

Письменные обращения Получателей Услуги о порядке предоставления Услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются сотрудниками Учреждения с учетом сложности вопроса и времени подготовки ответа Получателю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения содержат места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (читальный зал, отдел обслуживания и т.д.).

Места для информирования, места ожидания и места приема заявителей должны соответствовать Единым (стандартизованным) требованиям к предоставлению муниципальных услуг в районе.

Центральный вход в здание, где располагается МКУК «ЦБ» оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы.

В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, диванами.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу.

Требование обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности

Обеспечение инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н оказание иных видов посторонней помощи.

Обеспечение инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание работниками органов и организаций, предоставляющих услуги в сфере культуры, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Показатели доступности и качества муниципальных услуг

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, оговоренные в настоящем административном регламенте, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе в электронной форме

Перечень административных процедур предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение заявителя с запросом, проверка документов;
- ознакомление заявителя с Правилами пользования общедоступной муниципальной библиотекой Новооскольского района, заполнение читательского формуляра;
- анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.

Блок – схема предоставления муниципальной услуги

Блок – схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

Основания для начала административной процедуры

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя для получения информации, содержащихся в справочно-поисковом аппарате МКУК «ЦБ», базах данных.

Обращение заявителя с запросом, проверка документов

Работник МКУК «ЦБ» проверяет соответствие предоставленных заявителем документов требованиям настоящего административного регламента.

Ознакомление заявителя с Правилами пользования общедоступной муниципальной библиотекой Новооскольского района, заполнение читательского формуляра

После ознакомления с Правилами пользования общедоступной муниципальной библиотекой Новооскольского района, работник МКУК «ЦБ» производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр в соответствии с необходимыми документами.

Анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче

Пользователь в устной или письменной форме делает запрос работнику МКУК «ЦБ»:

- на выдачу требуемого документа или его копии из библиотечного фонда МКУК «ЦБ» и баз данных по библиотечному абонементу или в читальном зале;

- на выдачу требуемого документа или его копии из библиотечного фонда других библиотек по межбиблиотечному абонементу.

Работник МКУК «ЦБ» выполняет запрос пользователя и осуществляет выдачу документа или его копии для временного пользования в читальном зале или по библиотечному (межбиблиотечному) абонементу.

Пользователь в целях получения муниципальной услуги по справочно-библиографическому (информационному) обслуживанию в устной или письменной форме делает запрос работнику МКУК «ЦБ»:

- на предоставление информации о составе библиотечного фонда МКУК «ЦБ» через систему каталогов и картотек;

- на выдачу разовой библиографической справки (в устной, письменной) форме;

- на осуществление тематического подбора документов;

- на выдачу библиографического списка литературы по заданной теме;

- на представление консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде МКУК «ЦБ» и базах данных;

- на представление библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

Работник МКУК «ЦБ» выполняет запрос пользователя путем представления консультативных услуг и библиографических консультаций.

Порядок предоставления муниципальной услуги

Во временное пользование сроком до 30 дней пользователям, зарегистрированным на территории Новооскольского района бесплатно, предоставляются на дом любые документы из фонда библиотеки (кроме документов из фонда читального зала). Физическим лицам, временно

находящимся на территории Новооскольского района, бесплатно предоставляются документы из библиотечного фонда только в читальном зале, а при его отсутствии – в помещении библиотеки.

Муниципальная услуга предоставляется постоянно в соответствии с режимом работы МКУК «ЦБ».

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры

Должностные лица управления культуры администрации, руководитель учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые при исполнении муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Специалисты учреждения, ответственные за исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение требований настоящего административного регламента.

Персональная ответственность специалистов закреплена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Критерии принятия решений

Специалист учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют, заявитель получает доступ к муниципальной услуге.

Результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры

Результатом административной процедуры является получение пользователем муниципальной услуги доступа «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек на территории Новооскольского района».

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры

Результат выполнения непосредственных действий по предоставлению муниципальной услуги фиксируется работником МКУК «ЦБ» в читальском формуляре.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами органа местного самоуправления, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Регламента.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

Проведение плановых проверок должно осуществляться не реже двух раз в год. Проверки может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы органа местного самоуправления) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур.

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

Должностные лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Регламенте, за ненадлежащее исполнение служебных обязанностей.

Персональная ответственность должностных лиц и ответственных специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной функции, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Руководитель структурного подразделения осуществляет контроль за исполнением должностными лицами служебных обязанностей, в том числе ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении виновных должностных лиц.

О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, в течение 10 календарных дней со дня принятия таких мер, сообщают в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

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

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и (или) действие(бездействие)

Действия (бездействие) должностных лиц, а также осуществляемые и принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы во внесудебном порядке.

Предмет жалобы

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) и решения, осуществляемые и принятые должностным лицом в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Регламента.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим регламентом, для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим регламентом;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим регламентом;
- отказ Исполнителя, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

В досудебном порядке заявители с жалобой имеют право обратиться:

-к руководителю Исполнителя (приложение 1,2);

-в общественную приемную администрации муниципального района «Новооскольский район»(приложение 4).

Рассмотрение жалобы не может быть поручено лицу, чьи решения и (или) действия (бездействие) обжалуются.

Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, при желании заявителя – с участием заявителя или его представителя;

по результатам рассмотрения жалобы принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дать письменный ответ по существу поставленных в жалобе.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, официального сайта общественной приемной администрации муниципального района «Новооскольский район», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

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

- 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;

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

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

Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти дней со дня ее регистрации.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

Основанием для приостановления рассмотрения жалобы считается:

- отсутствие сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);
- получение письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи.

Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим Регламентом, а также в иных формах;
- отказывают в удовлетворении жалобы.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Заявителю (заинтересованному лицу) в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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, 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, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действие или бездействие должностных лиц в судебном порядке путем подачи заявления в соответствующий суд общей юрисдикции в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронном виде;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получить письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по жалобе решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- а) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- б) посредством личного общения со специалистами;
- в) по телефону (приложение 1,2 и 4).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах управления культуры администрации муниципального района «Новооскольский район», обеспечивающего исполнение муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек на территории Новооскольского района»

Наименование	Юридический адрес	Ф.И.О.	Время работы	Контактные телефоны, e-mail
Управление культуры администрации муниципального района «Новооскольский район» Белгородской области	309640, Белгородская область, г. Новый Оскол, пл. Центральная, б	начальник – Шевченко Анатолий Семенович	Понедельник -пятница 08.00-17.00 час. Перерыв 12.00-13.00 час.	8(47233) 4-53-54 e-mail: novkult@yan-dex.ru офиц.сайт http://www.kultura-novosk.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту

Сведения о местонахождении, контактных телефонах муниципального казенного учреждения культуры «Центральная библиотека» Новооскольского района, участвующего в исполнении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек на территории Новооскольского района»

Наименование	Юридический адрес	Ф.И.О.	Время работы	Контактные телефоны, e-mail
МКУК «Центральная библиотека Новооскольского района»	Белгородская область, г. Новый Оскол, ул. 1 Мая, д.8	Директор - Долматова Надежда Николаевна	с 09 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ Перерывов – нет, выходной день – понедельник, санитарный день – последний день месяца.	8(47233) 4-52-39 http://novcbs.ucoz.ru http://www.kultura-novosk.ru

БЛОК-СХЕМА
последовательности выполнения действий предоставления
муниципальным казенным учреждением культуры
«Центральная библиотека Новооскольского района» Белгородской
области муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных муниципальных библиотек на территории
Новооскольского района»



ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к административному регламенту

Сведения о местонахождении, контактных телефонах общественной приемной администрации муниципального района «Новооскольский район»

Почтовый адрес общественной приемной администрации муниципального района «Новооскольский район»: 309640, Белгородская область, Новооскольский район, г. Новый Оскол, ул. 1 Мая, 2. тел. 4-55-73. Официальный сайт администрации муниципального района «Новооскольский район» – www.oskoladmin.ru

Режим работы общественной приемной администрации муниципального района «Новооскольский район»:

Понедельник- пятница	8 ⁰⁰ – 17 ⁰⁰ (перерыв 12 ⁰⁰ – 13 ⁰⁰)
----------------------	---

Суббота, воскресенье — выходные дни.