

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Великого Новгорода
от 15.12.2014 № 6544

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек"**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются повышение качества оказания и обеспечения доступности муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек" (далее – муниципальная услуга), создание комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее – заявители) и определение порядка, сроков и последовательности действий (далее – административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся в муниципальные бюджетные учреждения культуры, предоставляющие муниципальную услугу (далее – муниципальные библиотеки), с запросом, выраженным в устной форме или путем удаленного подключения к сайту муниципальной библиотеки.

**1.3. Требования к информированию о порядке предоставления
муниципальной услуги**

1.3.1. Учредителем муниципальных библиотек, а также органом, ответственным за организацию контроля за предоставлением муниципальной услуги на территории муниципального образования - городского округа Великий Новгород, является Администрация Великого Новгорода в лице комитета культуры и молодежной политики Администрации Великого Новгорода (далее – комитет).

Место нахождения комитета	График работы комитета	Телефон/факс приемной комитета	Адрес электронной почты контактных лиц комитета
Большая Московская ул., д. 37/9, Великий Новгород, 173000	понедельник – пятница 08.30 – 17.30 (обед 13.00 - 14.00) выходные дни – суббота, воскресенье	(8162) 63-42-32	tvv@adm.nov.ru

Сведения о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах и электронных адресах муниципальных библиотек приведены в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.2. Адрес официального сайта Администрации Великого Новгорода в сети Интернет: <http://www.adm.nov.ru>.

1.3.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещается на портале государственных услуг Новгородской области (<http://uslugi.novreg.ru>), сайте комитета (<http://культура.новгород.рф>), сайтах муниципальных библиотек и на информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек.

1.3.4. Формами предоставления информации о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются:

предоставление информации по запросу заявителя, поступившему при личном обращении либо по телефону;

предоставление информации по запросу заявителя, направленному почтовой связью или по электронной почте;

предоставление информации путем публичного информирования.

1.3.5. При личном обращении (по телефону) заявителя специалист муниципальной библиотеки должен представиться (указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность), предложить представиться заявителю, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой муниципальной услуге, при этом время устной консультации не должно превышать 15 минут.

Если специалист муниципальной библиотеки, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту муниципальной библиотеки или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить нужную информацию.

1.3.6. При поступлении запроса заявителя по почте (электронной почте) специалист муниципальной библиотеки осуществляет подготовку ответа.

В ответе на письменный запрос заявителя специалист муниципальной библиотеки указывает свою должность, фамилию, имя, отчество, а также номер телефона для справок.

Срок подготовки ответа на письменный запрос не должен превышать 10 дней с момента регистрации запроса.

1.3.7. Предоставление информации путем публичного информирования осуществляется одним из следующих способов:

размещение информации непосредственно в помещениях и на информационных стендах муниципальных библиотек;

размещение информации в сети Интернет на официальных сайтах муниципальных библиотек (дополнительно информация может быть представлена на официальном сайте комитета);

размещение в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области".

1.3.8. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота информации;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

1.3.9. Муниципальные библиотеки обязаны обеспечить работу своих официальных сайтов круглосуточно. Срок обновления информации на официальных сайтах муниципальных библиотек не должен превышать одного календарного месяца.

Допускается непредоставление муниципальной услуги при возникновении форс-мажорных обстоятельств (возникновение обстоятельств непреодолимой силы и наступление обстоятельств, не зависящих от деятельности муниципальных библиотек (проведение ремонтных работ и обслуживание операторами связи и иными службами систем коммутации и технического оборудования, в случае реконструкции сайтов комитета и (или) муниципальных библиотек).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Великого Новгорода в лице комитета и осуществляется муниципальными библиотеками.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю запрашиваемой информации с оформлением (без оформления) читательского требования либо уведомление об отсутствии такой информации или отсутствии доступа к электронному каталогу в случае удаленного подключения заявителя к серверу муниципальной библиотеки (далее – удаленное подключение) при отсутствии технической возможности предоставления такого доступа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения.

Начало общего срока предоставления муниципальной услуги исчисляется с момента обращения заявителя.

Максимальное время ожидания в очереди при обращении за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Время регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

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

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный закон от 23 ноября 1994 г. № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ "О техническом регулировании";

Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 8 июля 2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных";

Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия";

областной закон от 1 декабря 2008 г. № 415-ОЗ "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Новгородской области";

решение Думы Великого Новгорода от 25.05.2006 № 316 "Об утверждении норматива обновляемости библиотечных фондов муниципальных библиотек Великого Новгорода и Порядка финансового обеспечения комплектования муниципальных библиотек Великого Новгорода";

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Новгородской области и муниципального образования - городского округа Великий Новгород.

2.6. Перечень документов, представляемых заявителем

Для предоставления муниципальной услуги заявителю необходимо обратиться в муниципальную библиотеку и предъявить читательский билет.

При отсутствии читательского билета для регистрации в муниципальной библиотеке необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации;

удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Пользователи в возрасте до 14 лет записываются в муниципальную библиотеку на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями).

2.7. Перечень документов, которые заявитель вправе представить

Предоставление муниципальной услуги не требует представления документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить.

2.8. Запрет требования от заявителя дополнительных документов и действий

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.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги является непредставление незарегистрированным в муниципальной библиотеке заявителем документов, указанных в подразделе 2.6 настоящего Административного регламента.

2.10.2. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги зарегистрированным в муниципальной библиотеке заявителям отсутствуют.

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

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) муниципальными библиотеками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

2.12. Порядок, размер и основания взимания муниципальной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги

Пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не взимается.

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

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

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

2.15.1. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленный почтовой связью или по электронной почте, регистрируется в день обращения.

2.15.2. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги, поступивший при личном обращении либо по телефону, регистрируется в момент обращения.

2.15.3. Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме обеспечиваются при наличии технической возможности с помощью региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области".

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.16.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.16.2. Места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.16.3. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- времени перерыва на обед.

Рабочее место специалиста муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги, обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

Место для приема заявителя предусматривает наличие стула и возможности для письма и раскладки документов.

2.16.4. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

наименование муниципальной библиотеки;
режим работы.

Вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями.

Информационные таблички должны размещаться рядом со входом либо на двери так, чтобы их хорошо видели заявители.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами.

2.16.5. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

2.16.6. Муниципальные библиотеки должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении). В любом случае должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению муниципальной библиотеки.

Здание муниципальной библиотеки должно иметь специальные приспособления и (или) устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы и поручни или подъемные устройства у лестниц при входах в здание; санитарно-гигиенические помещения и гардеробы, доступные и приспособленные для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, и т.д.).

По размерам и состоянию помещения муниципальной библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). В помещениях муниципальной библиотеки должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Помещения муниципальной библиотеки должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе при необходимости – камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об

опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей.

Помещения и оборудование муниципальной библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям заявителей.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов муниципальная библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о фондах муниципальной библиотеки.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.17.1. Показателем доступности муниципальной услуги является наличие информации о предоставлении муниципальной услуги в средствах массовой информации, на стендах в муниципальных библиотеках.

2.17.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги;

соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям настоящего Административного регламента;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных жалоб;

регистрация, учет и анализ жалоб и обращений в комитете.

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

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

обращение и регистрацию (при необходимости) заявителя;
предоставление доступа к каталогу муниципальной библиотеки.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения без предварительной записи.

3.1.2. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги представлена в блок-схеме (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

3.2. Обращение и регистрация (при необходимости) заявителя

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры - обращения и регистрации (при необходимости) заявителя является обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги с представлением читательского билета.

В случае отсутствия читательского билета осуществляется регистрация заявителя, которая включает:

просмотр документов заявителя;

проверку возможного наличия регистрационной карточки;

заполнение регистрационной карточки;

оформление читательского билета;

ознакомление заявителя с Правилами пользования муниципальной библиотекой, расположением фонда, справочным аппаратом муниципальной библиотеки, услугами муниципальной библиотеки.

Регистрация заявителя при удаленном подключении производится автоматически после заполнения регистрационной формы на сайте муниципальной библиотеки.

При регистрации в муниципальной библиотеке заявитель официально предупреждается о возможных видах и размерах компенсации причиненного муниципальной библиотеке ущерба, что подтверждается личной подписью заявителя.

При регистрации заявитель дает согласие на обработку персональных данных.

3.2.2. Время регистрации одного заявителя (в том числе в автоматизированном режиме) не должно превышать 15 минут.

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.10.1 настоящего Административного регламента, специалист муниципальной библиотеки уведомляет заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.3. Результатом административной процедуры является направление зарегистрированного заявителя в зал каталогов муниципальной библиотеки, либо получение заявителем читательского билета, либо регистрация заявителя на сайте муниципальной библиотеки.

3.3. Предоставление доступа к каталогу муниципальной библиотеки

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры – предоставление доступа к каталогу муниципальной библиотеки является обращение зарегистрированного заявителя за предоставлением муниципальной услуги в зал каталогов либо удаленное подключение зарегистрированного заявителя к серверу муниципальной библиотеки.

Специалист муниципальной библиотеки при предоставлении муниципальной услуги осуществляет:

консультации по работе со справочно-библиографическим аппаратом муниципальной библиотеки;

оформление читательского требования (если это предусмотрено внутренними локальными актами муниципальных библиотек);

проверку правильности заполнения читательского требования.

Для подготовки ответа заявителю специалисты муниципальной библиотеки в рамках своей компетенции используют соответствующие источники для сбора информации.

3.3.2. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю запрашиваемой информации с оформлением (без оформления) читательского требования либо уведомление об отсутствии такой информации или отсутствии доступа к электронному каталогу в случае удаленного подключения заявителя при отсутствии технической возможности предоставления такого доступа.

Уведомление об отсутствии запрашиваемой информации делается при личном обращении в устной форме.

Уведомление об отсутствии доступа к электронному каталогу в случае удаленного подключения заявителя к серверу муниципальной библиотеки делается в текстовой форме на сайте муниципальной библиотеки.

Выполнение административной процедуры осуществляется в день обращения заявителя.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами муниципальных библиотек положений настоящего Административного регламента осуществляется председателем комитета.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами муниципальных библиотек положений настоящего Административного регламента.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок по выявлению и устранению нарушений прав заявителей при принятии решений и подготовке ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов муниципальных библиотек.

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

4.2.1. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается председателем комитета.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся на основании решения председателя комитета, в том числе по жалобам, поступившим в Администрацию Великого Новгорода от заинтересованных лиц.

4.2.3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги приказом председателя комитета формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица комитета.

4.2.5. Комиссия имеет право:

разрабатывать предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги;

привлекать к своей работе экспертов, специализированные консультационные, оценочные и иные организации.

4.2.6. Комиссия прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

4.2.7. По результатам проверок председатель комитета дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует исполнение указаний.

В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.3.1. Специалисты муниципальных библиотек, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов муниципальных библиотек закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны заявителей, их объединений и организаций

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны заявителей, их объединений и организаций, не предусмотрены.

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

5.1. Подача жалобы

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста муниципальной библиотеки, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренными статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон), в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации;

требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста муниципальной библиотеки в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.3. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в муниципальную библиотеку в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Заявитель может обжаловать действия (бездействие), а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, следующим должностным лицам органа, предоставляющего муниципальную услугу:

специалиста муниципальной библиотеки – директору муниципальной библиотеки или лицу, исполняющему его обязанности;

директора муниципальной библиотеки – председателю комитета, заместителю Главы администрации Великого Новгорода, Мэру Великого Новгорода;

председателя комитета – заместителю Главы администрации Великого Новгорода;

заместителя Главы администрации Великого Новгорода – Мэру Великого Новгорода.

5.1.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, муниципальной библиотекой в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос с приложенными к нему документами на предоставление муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат предоставления муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

официального сайта Администрации Великого Новгорода в сети Интернет;

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг" (далее – Единый портал) либо региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области" (далее – Региональный портал).

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

5.1.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.1.6 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, не требуется.

5.1.8. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста муниципальной библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста муниципальной библиотеки;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста муниципальной библиотеки. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.1.9. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста муниципальной библиотеки, а также членов их семей, должностное лицо,

наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.1.10. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, муниципальная библиотека обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста муниципальной библиотеки посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет, на Едином портале и Региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста муниципальной библиотеки, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.2. Рассмотрение жалобы

5.2.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего

муниципальную услугу, либо специалистов муниципальных библиотек рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста муниципальной библиотеки в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.3. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

5.2.4. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.3 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.1.3 настоящего Административного регламента, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.5. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа, предоставляющего муниципальную услугу, служащих, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги (в случае если жалоба признана обоснованной);

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.2.6. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочием по рассмотрению жалоб.

5.3. Обжалование решения по жалобе

5.3.1. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав заявителей при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалистов муниципальной библиотеки в судебном порядке.

Согласно части 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации заявитель вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов местного самоуправления в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

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

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату и
базам данных муниципальных
библиотек"

СПИСОК
муниципальных библиотек Великого Новгорода, предоставляющих
муниципальную услугу

Наименование муниципальной библиотеки	Адрес муниципальной библиотеки	Телефоны для справок	Режим работы муниципальной библиотеки, адрес электронной почты контактных лиц муниципальной библиотеки и интернет-адрес
1	2	3	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библионика"			
Администрация МБУК "Библионика"	ул. Т. Фрунзе-Оловянка, д. 7, Великий Новгород, 173004	(8162) 636-241 (директор)	понедельник - пятница - 08.00 - 18.00; суббота, воскресенье - выходные дни; citylib@yandex.ru
Библиотеки МБУК "Библионика"			
Центральная городская библиотека имени Д.М. Балашова	ул. Т. Фрунзе-Оловянка, д. 7, Великий Новгород, 173004	(8162) 636-241	понедельник - суббота - 11.00 - 19.00; воскресенье - выходной день; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Центральная детская библиотека им. В.В. Бианки	ул. Ломоносова, д. 12, Великий Новгород, 173023	(8162) 616-248	понедельник - пятница - 10.00 - 19.00; суббота - 10.00 - 18.00; воскресенье - выходной день; 29-е число каждого месяца - санитарный день

1	2	3	4
Колмовская городская библиотека № 1	ул. Павла Левитта, д. 3, Великий Новгород, 173008	(8162) 628-060	понедельник - четверг, воскресенье - 10.00 - 19.00; пятница, суббота - выходные дни; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Волховская городская библиотека № 3	Новгородская ул., д. 9, Великий Новгород, 173902	(8162) 646-255	понедельник - четверг, воскресенье - 11.00 - 19.00; пятница, суббота - выходные дни; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Образовательная библиотека "Диалог"	Большая Московская ул., д. 37/9, Великий Новгород, 173020	(8162) 631-710	понедельник - суббота - 11.00 - 19.00; воскресенье - выходной день; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека № 5 "Классика"	Псковская ул., д. 1, Великий Новгород, 173015	(8162) 774-713	вторник - суббота - 11.00 - 19.00; воскресенье, понедельник - выходные дни; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Городская библиотека № 6	Большая Московская ул., д. 116, Великий Новгород, 173020	(8162) 630-514	вторник - суббота - 10.00 - 18.00; воскресенье, понедельник - выходные дни; 29-е число каждого месяца - санитарный день
Центр детской книги	ул. Коровникова, д. 11, Великий Новгород, 173025	(8162) 655-402	понедельник - пятница - 10.00 - 18.00; суббота - 10.00 - 17.00; воскресенье - выходной день; 29-е число каждого месяца - санитарный день

1	2	3	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечный центр для детей и юношества "Читай-город"			
Администрация МБУК "Библиотечный центр для детей и юношества "Читай-город"	просп. Мира, д. 1, Великий Новгород, 173024	(8162) 620-361 (директор)	понедельник - пятница - 09.00 - 18.00; суббота, воскресенье - выходные дни; chitaika@younglib.novgorod.ru
Отдел мировой художественной культуры; отдел литературы на иностранных языках	просп. Мира, д. 1, Великий Новгород, 173024	(8162) 616-441, 331-516	понедельник - пятница - 11.00 - 19.00; воскресенье - 12.00 - 19.00; суббота - выходной день; санитарный день - последний рабочий день каждого месяца
Детский отдел	ул. Белова, д. 5, Великий Новгород, 173015	(8162) 775-162	понедельник - пятница - 10.00 - 18.30; воскресенье - 10.00 - 17.30; суббота - выходной день; санитарный день - последний рабочий день каждого месяца
Подростковый отдел	Псковская ул., д. 8, Великий Новгород, 173015	(8162) 775-427	понедельник - пятница - 11.00 - 18.30; воскресенье - 10.00 - 17.30; суббота - выходной день; санитарный день - последний рабочий день каждого месяца
Молодежный отдел	ул. Кочетова, д. 37, корп. 1, Великий Новгород, 173025	(8162) 616-155	понедельник - пятница - 11.00 - 19.00; воскресенье - 11.00 - 18.00; суббота - выходной день; санитарный день - последний рабочий день каждого месяца

Приложение № 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату и
базам данных муниципальных
библиотек"

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги

