**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. N**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К ОЦИФРОВАННЫМ ИЗДАНИЯМ, ХРАНЯЩИМСЯ

В МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕКАХ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ФОНДУ

РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ»

**В СЕВЕРОУРАЛЬСКОИ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с изменениями на 3 декабря 2012 года, постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. №373 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Правительства Свердловской области от 16.11.2011 г. №1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Администрации Североуральского городского округа от 26.04.2012 г. № 560 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Североуральского городского округа, порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Североуральского городского округа» постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фондам редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» в Североуральском городском округе (прилагается).

2. Настоящее Постановление опубликовать в газете «Наше слово» и разместить на официальном сайте Североуральского городского округа в сети Интернет (adm-severouralsk.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. Главы Администрации

Североуральского городского округа

В. А. Ильиных

Утвержден

Постановлением Администрации

Североуральского городского округа

 от 2013 г. N

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К ОЦИФРОВАННЫМ ИЗДАНИЯМ, ХРАНЯЩИМСЯ

В МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕКАХ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ФОНДУ

РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ»

**В СЕВЕРОУРАЛЬСКОИ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ**

 I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальными учреждениями культуры Североуральского городского округа муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фондам редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» разработан во исполнение Федерального закона от 27.07. 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 г., постановления Администрации Североуральского городского округа от 26.04.2012 г. №560 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Североуральского городского округа, порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Североуральского городского округа».

1.1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фондам редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления указанной муниципальной услуги, повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются физические и (или) юридические лица, или их представители, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (далее - заявители), имеющие намерение получить доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фондам редких книг.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги по представлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фондам редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах в Североуральском городском округе предоставляется Муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система». Информация о графике работы, телефонах, месте нахождения учреждений указана в приложении к настоящему Регламенту.

1.3.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы учреждений, оказывающих муниципальную услугу, размещается:

на информационных стендах учреждений;

на официальном Интернет-сайте Администрации Североуральского городского округа (adm-severouralsk.ru);

на Интернет-сайтах учреждений;

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (htpp://www.gosuslugi.ru/);

в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (htpp://66.gosuslugi.ru/pgu);

 1.3.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

непосредственно в помещении Учреждения, оказывающего муниципальную услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами Учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

на официальном сайте администрации Североуральского городского округа в сети Интернет путем размещения текста данного Регламента;

при письменном обращении посредством почтовой связи или по электронной почте - в форме письменных ответов на поставленные вопросы в адрес заявителя посредством почтовой связи или электронной почты.

II.СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Полное наименование муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фондам редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

2.2. Наименование муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется МУК «Централизованная библиотечная система» Североуральского городского округа.

2.3.Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг;

повышение эффективности оказания услуги посредством использования средств электронной почты и интернет-технологий в связи с оказанием муниципальной услуги;

мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в случаях, указанных в пункте 2.8 Регламента, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

по телефону;

на информационных стендах учреждений;

по электронной почте;

посредством личного обращения;

в сети Интернет;

по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. По устному запросу и при использовании средств телефонной связи информация предоставляется заявителю муниципальной услуги в момент обращения.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

В случае если сотрудники Учреждения не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося в течение 30 дней с момента поступления обращения.

2.4.4. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистами Учреждения должен быть определен внутренним локальным актом данного учреждения.

2.4.5. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4.6. В электронном виде услуга оказывается Заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении Заявителя на сайт.

2.4.7. Граждане, обратившиеся в Учреждение с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

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

2.5.1. Правовым основанием предоставления муниципальной услуги являются следующие нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 N 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре;

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

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

Областной закон от 22.07.1997 N 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

Устав Североуральского городского округа (газета «Наше слово», 2005, 15 августа, №95) с изменениями на 10 октября 2012 года.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителям

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителю необходимо направить в МУК «Централизованная библиотечная система» запрос о предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фондам редких книг (далее - запрос) в устной, письменной или электронной форме.

2.6.2. При первичном обращении за предоставлением услуги в помещениях библиотек МУК «ЦБС» Североуральского городского округа получатели услуг предоставляют:

паспорт, иной документ, удостоверяющий личность - для физических лиц;

документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя услуги, в случае, если получателями услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;

договор, дающий право на получение услуги - для юридических лиц.

2.6.3. При повторном обращении за предоставлением услуги в помещениях библиотек МУК «ЦБС» Североуральского городского округа предоставление услуги осуществляется на основании читательского формуляра.

2.6.4. При обращении за предоставлением услуги через личный кабинет Единого портала государственных и муниципальных услуг документы не требуются.

2.6.5. В письменном обращении заявителя в обязательном порядке должны быть указаны:

наименование учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица учреждения, либо должность соответствующего лица учреждения;

фамилия, имя, отчество заявителя;

почтовый адрес, по которому должностным лицом учреждения должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

изложение сути обращения;

личная подпись заявителя;

дата обращения.

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

2.7.1 Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является предоставление документа удостоверяющего личность, текст которого не поддается прочтению.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставления муниципальной услуги

2.8.1. Основаниями для приостановления или отказа в предоставления муниципальной услуги являются:

запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

отсутствие у Заявителя документов, указанных в пункте 2.6.2 настоящего Регламента;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос, либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе имя, фамилия, почтовый адрес;

запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуги;

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

несоблюдение Правил пользования библиотеками МУК «ЦБС» Североуральского городского округа;

запрос Заявителя противоречит нормам авторского права;

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.10.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления заявителем о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.11.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в учреждении и общий срок приема обращения не должны превышать 30 минут.

2.11.2. Процесс оказания услуги в электронном виде начинается при обращении заявителя на сайт.

2.12. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.12.1. Регистрация запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги не требуется.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.13.1. Услуга предоставляется в помещениях МУК «ЦБС», соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

2.13.2. В помещениях для работы с получателями услуги должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графики работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями услуги, дополнительная справочная информация.

2.13.3. Для ожидания приема получателям услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

2.13.4. Рабочее место специалиста, предоставляющего услугу, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в МУК «ЦБС».

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

информированность заявителя о получении муниципальной услуги (содержание, порядок и условия ее получения);

комфортность ожидания муниципальной услуги (оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление);

комфортность получения муниципальной услуги (техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, к заявителю: вежливость, тактичность);

бесплатность получения муниципальной услуги;

транспортная и пешеходная доступность зданий учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;

удобный режим работы учреждений, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;

возможность получения муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет;

возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и в судебном порядке.

2.14.2. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание предоставления муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги);

точность обработки данных, правильность оформления документов;

компетентность специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги (профессиональная грамотность), внимание персонала;

количество обоснованных жалоб.

2.15. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме

2.15.1. Доступ к получению услуги в электронной форме осуществляется через личный кабинет Единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.15.2. Оцифрованные издания библиотек размещаются в течение месяца со дня постановки на учет нового оцифрованного издания, а также исключения издания из фонда библиотеки. Оцифрованные издания, правообладателем которых библиотеки не являются, размещаются в течение месяца со дня поступления оцифрованных изданий в библиотеку.

2.15.3. Поисковая система оцифрованных изданий должна иметь возможность поиска по заглавию, автору, ключевому слову, теме и году издания.

2.15.4. Автоматический сформированный ответ оцифрованных изданий пользователю должен содержать следующие информационные поля: вид документа, шифр издания, автора, заглавие, выходные данные, предметные рубрики, количество экземпляров, место хранения, постраничный просмотр оцифрованного издания.

2.15.5. Директор МУК «ЦБС» Североуральского городского округа письменным приказом назначает специалиста, ответственного за наполнение и достоверность оцифрованных изданий, и специалиста, ответственного за размещение оцифрованных изданий, данных в сети Интернет в соответствии с законодательством Российской Федерации об авторских и смежных правах.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ

К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Состав административных процедур

3.1.1. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;

прием и регистрация запроса о предоставлении услуги;

предоставление муниципальной услуги в помещениях МУК «ЦБС» Североуральского городского округа;

предоставление муниципальной услуги посредством сети Интернет.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.3. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур

3.3.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге

3.3.1.1. Размещение и обновление достоверной информации о предоставлении услуги осуществляется специалистам:

путем размещения информации на информационных стендах в учреждениях культуры и искусства, предоставляющих муниципальную услугу;

 путем размещения информации на официальных сайтах учреждений культуры и искусства и Администрации Североуральского городского округа.

3.3.1.2. Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

размещение внешней рекламы в населенных пунктах Североуральского городского округа (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т.д.);

изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т.д.);

размещение информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

размещение информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения информации.

3.3.1.3. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в пунктах 3.3.1.1 и 3.3.1.2 настоящего административного регламента, достоверной информации о предоставлении услуги на территории Североуральского городского округа и ежемесячное ее обновление.

3.3.2.Прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации

3.3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя.

Регистрация заявителя осуществляется в соответствии с правилами пользования библиотек. Регистрация одного пользователя библиотеки осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.3.2.2. Регистрация заявителя предусматривает:

прием документов, установление личности получателя услуги;

установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов, либо отказа в предоставлении услуги;

заполнение читательского формуляра получателя услуги.

3.3.2.3. Результатом исполнения административной процедуры является создание читательского формуляра заявителя.

3.3.3. Основанием для консультирования заявителя является личное обращение заявителя в МУК «ЦБС» Североуральского городского округа.

3.3.3.1. Специалист учреждения, выполняющий функции консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по доступу к оцифрованным изданиям, хранящимся в МУК «ЦБС», их использованию, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистом заявителя – 10 минут.

3.3.4. Предоставление заявителю услуги или мотивированный отказ в предоставлении услуги

3.3.4.1. Основанием для начала исполнения процедуры является регистрация заявителя.

3.3.4.2. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям в помещениях МУК «ЦБС» Североуральского городского округа включает:

предоставление заявителю картотеки оцифрованных материалов;

просмотр заявителем выбранных оцифрованных материалов.

3.3.4.3. Результатом исполнения административной процедуры является предоставление заявителю доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг.

3.3.4.4. Предоставление муниципальной услуги посредством сети Интернет включает:

доступ к получению услуги посредством сети Интернет осуществляется через личный кабинет Единого портала государственных и муниципальных услуг;

после введения пользователем необходимого запроса и автоматизированной обработки запроса сервер возвращает пользователю сформированный программой ответ (в случае обнаружения информации выводит на экран соответствующую информацию, в случае не обнаружения информации выводит запрос о том, что информация не обнаружена).

3.3.4.5. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в МУК «ЦБС», заявителю предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

3.3.4.6. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги специалист учреждения осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении услуги в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении услуги.

3.3.4.7. Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявителю предоставлена запрашиваемая информация.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области, Администрации Североуральского городского округа, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематически проверки).

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

4.2.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2.2. Предметом проверок является качество и доступность муниципальной услуги (соблюдение сроков предоставления, условий ожидания приема, порядка информирования о муниципальной услуге, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий).

4.2.3. Периодичность осуществления текущего контроля носит плановый характер (осуществляется 2 раза в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.2.4. Контроль за исполнением Регламента со стороны граждан, юридических лиц, осуществляется в порядке и формах, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2.5. Проверки осуществляются комиссией, в состав которой входят специалисты учреждения и представители отдела по культуре и дополнительному образованию Администрации Североуральского городского округа.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления

4.3.1.В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц, к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций

 В форме письменных запросов в адрес Администрации Североуральского городского округа, МУК «Централизованная библиотечная система».

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА И

ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ

 5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители, чьи права нарушены в ходе осуществления муниципальной услуги, имеют право направить жалобу о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях (бездействии) и решениях лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики лицами, ответственными за осуществление муниципальной услуги.

5.1.2. Жалоба может быть направлена в письменном виде, в электронной форме в МУК «Централизованная библиотечная система» Североуральского городского округа на имя руководителя, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

5.3.1.Ответ на жалобу не дается в случаях:

если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;

если в жалобе содержатся нецензурные выражения, угрозы имуществу, здоровью, жизни должностного лица;

если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.3.2. В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба заявителя.

5.4.2. Жалобы в письменной форме можно направить:

по почте на адрес: 624480 улица Мира, 11 город Североуральск, Свердловская область;

по электронной почте на электронный адрес МУК «ЦБС» (E-mail: libraryzbs@mail.ru);

передать лично в МУК «ЦБС» с 11.00 ч. до 19.00 ч. ежедневно с понедельника по пятницу, в воскресенье – с 10.00 до 17.00 ч.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.3. В письменной жалобе заявитель должен обязательно указать:

фамилию, имя, отчество или полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

контактный почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

суть жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4.4. Записаться на личный прием можно по телефонам: 8 (34380) 2-17-02 .

Дни приема заведующего отделом по культуре и дополнительному образованию четверг с 13.00 до 17.00 ч.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

5.5.1. Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копи документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.6.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц МУК «Централизованная библиотечная система» могут быть обжалованы заместителю Главы Администрации Североуральского городского округа.

5.6.2. Действия (бездействие) и решения организаций, принимающих участие в предоставлении государственной услуги, могут быть обжалованы в отделе по культуре и дополнительному образованию Администрации Североуральского городского округа.

5.6.3. Действия (бездействие) и решения специалистов муниципальных учреждений культуры, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, могут быть обжалованы директору муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальную услугу.

В случае если заявитель не удовлетворен ответом директора муниципального учреждения культуры по существу поставленных вопросов, он вправе обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципальных учреждений культуры в отдел по культуре и дополнительному образованию Администрации Североуральского городского округа.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

5.7.1. Письменная жалоба, поступившая в учреждение культуры и искусства, подлежит рассмотрению руководителем в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения культуры и искусства, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу;

отказывает в удовлетворении жалобы по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

5.8.2. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании на стоящего административного регламента.

5.8.3. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.4. В случае установления в ходе рассмотрения жалобы состава административного правонарушения или преступления, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8.5. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц муниципальных учреждений культуры в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

Приложение 1

к административному регламенту

"Предоставление доступа

к оцифрованным изданиям,

хранящимся в муниципальных библиотеках,

 в том числе к фондам редких книг,

с учетом соблюдения требований

законодательства Российской Федерации

об авторских и смежных правах

на территории

муниципального образования"

в Североуральском городском округе

ИНФОРМАЦИЯ

О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ (ТЕЛЕФОНАХ

ДЛЯ СПРАВОК, КОНСУЛЬТАЦИЙ), АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ

УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

РЕЖИМ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждений  | Юридический адрес  | Время работы учреждения  | Время работы специалистов  | Телефоны |
| Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Адрес электронной почты: libraryzbs@mail.ru | 624480 ул. Мира, 11 Г. Североуральск  | понедельник -пятница 11.00-19.00 воскресенье10.00-17.00без перерыва выходной-суббота  | понедельник -пятница 11.00-19.00 воскресенье10.00-17.00без перерыва выходной-суббота | 8(34380)2-29-08,8(34380)2-17-08 |
| Отдел по культуре и дополнительному образованию Администрации Североуральского городского округаyksgo@mail.ru | 624480Ул. Чайковского, 15Г. Североуральск | понедельник- четверг8.00-17.15перерыв 12.00-13.00пятница8.00-16.00 перерыв 12.00-13.00 | понедельник- четверг8.00-17.15перерыв 12.00-13.00пятница8.00-16.00 перерыв 12.00-13.00 | 8(34380)2-17-02 |

Приложение 2

к административному регламенту

 «Предоставление доступа

к оцифрованным изданиям,

хранящимся в муниципальных библиотеках,

в том числе к фондам редких книг,

 с учетом соблюдения требований

 законодательства Российской Федерации

об авторских и смежных правах».

в Североуральском городском округе

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА
К ОЦИФРОВАННЫМ ИЗДАНИЯМ, ХРАНЯЩИМСЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕКАХ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ФОНДАМ РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИИ ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ»

Оцените уровень

Ответ (модератор) в момент обращения

Ответ (специалист учреждения) в течение 5 дней со дня регистрации обращения

Ответ (специалист учреждения) в течение 10 дней со дня регистрации обращения

Ответ (специалист учреждения) незамедлительно

Ответ (специалист учреждения) незамедлительно

В письменной форме

По телефону

Информирование заявителя о предоставлении **/** не предоставлении услуги

Через интернет

По электр. почте

ОБРАЩЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЯ

Единый портал государственных и муниципальных услуг

Портал государственных услуг Свердловской области

Наружная реклама

Бумажные носители

Интернет-сайт Администрации СГО

Интернет-сайт Учреждения

Стенды Учреждений

ИНФОРМИРОВАНИЕ, НЕ ТРЕБУЮЩЕЕ КОНТАКТА С ЗАЯВИТЕЛЕМ

При личном приеме

Не соответствует требованиям

Соответствует требованиям

Подготовка обоснованного отказа в предоставлении услуги

Предоставление заявителю картотеки оцифрованных документов

При наличии возможности оказания услуги

При отсутствии возможности оказания услуги

Рассмотрение обращения

Регистрация пользователя

Мотивированный отказ в предоставлении услуги