

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее - Административный регламент) разработан в целях установления порядка предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – муниципальная услуга), стандартов предоставления муниципальной услуги, повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур), при рассмотрении запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей.

1.2.1.Получателями (далее — заявители) муниципальной услуги являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства;
- юридические лица.

Интересы заявителей могут представлять физические и юридические лица, наделенные такими полномочиями в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3.Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно должностными лицами муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Сосновского района (далее по тексту – МБУК «МЦБ»

Сосновского района), всеми структурными подразделениями МБУК «МЦБ» Сосновского района в соответствии с перечнем филиалов, входящих в МБУК «МЦБ» Сосновского района:

- с использованием средств почтовой и телеграфной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, на информационных стендах, в электронном реестре муниципальных услуг.

1.3.2. Сведения о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах, адресах Интернет-сайта и электронной почты Библиотеки.

Адрес места нахождения: 393840, Тамбовская область, Сосновский район, р.п.Сосновка, ул. Интернациональная, д.207.

Контактный телефон:8(475-32)23-9-59,8(475-32)24-3-72

Адрес электронной почты: libsosn@mail.ru

График работы МБУК «МЦБ»: вторник-воскресенье с 09-00 до 18-00; без перерыва на обед; понедельник– выходной день.

Местонахождение отдела культуры и архивного дела администрации района:

Юридический адрес: 393840, Тамбовская область, Сосновский район, ул. Интернациональная, д.217.

Контактный телефон:8(475-32)26-3-32

Время работы: с 8-30 до 17-30.Перерыв с 12.30 до 13.30

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Информация о филиалах библиотеки, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и режиме их работы, предоставлена в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.3. Сведения о графике (режиме) работы должностных лиц Библиотеки сообщаются по контактными телефонам, а также размещаются на информационных стендах Библиотеки.

1.3.4. Порядок и способы получения информации заявителями о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. Информация о порядке и способах предоставления муниципальной услуги предоставляется должностными лицами Библиотеки.

Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и предоставляется посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах, расположенных в Библиотеке по адресу: 393840, Тамбовская область, Сосновский район, р.п.Сосновка, ул.Интернациональная, дом 207; по телефону 8(475-32)23-9-59; письменных консультаций должностными лицами Библиотеки.

1.3.6.При консультировании должны соблюдаться следующие требования:

- актуальность;
- компетентность;
- своевременность;
- полнота консультирования;
- чёткость наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

1.3.7. Консультирование получателей муниципальной услуги организуется путём:

- индивидуального консультирования;
- публичного консультирования.

1.3.8. При предоставлении муниципальной услуги должностными лицами Библиотеки предоставляются консультации по вопросам:

- местонахождения, контактных телефонов, адресов электронной почты,
- Интернет-сайтов и режиме работы Библиотеки;
- сроков исполнения муниципальной услуги;
- порядка оказания муниципальной услуги;
- порядка доступа к информации;
- обжалования действий (бездействия), решений должностных лиц Библиотеки.

1.3.9. Консультирование проводится в письменной или устной форме.

1.3.10. Индивидуальное устное консультирование осуществляется должностными лицами Библиотеки при обращении получателя муниципальной услуги за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону — 10 минут, при личном обращении — 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо Библиотеки подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информацией о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок перенаправляется (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.11. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения.

Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо Библиотеки, с указанием фамилии, инициалов и телефона исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения получателя

муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.12. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) — радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.3.13. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайтах.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов.

1.3.14. Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

1.3.15. На информационных стендах Библиотеки размещается следующая информация:

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

- извлечения из текста настоящего Административного регламента с приложениями;

- блок-схема (Приложение № 2 к настоящему Административному регламенту и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц;

1.3.16. Заявитель, после обращения в Библиотеку за предоставлением муниципальной услуги, вправе получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.17. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги является для заявителя открытой, и может предоставляться ему как в устной, так и в письменной форме.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление доступа к изданиям, переведённым в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Сосновского района и его филиалами, информация о которых представлена в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются уполномоченные должностные лица Библиотеки (далее - должностные лица Библиотеки).

При предоставлении муниципальной услуги не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление доступа к изданиям, переведённым в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения заявителя в режиме работы Библиотеки и её филиалов (Приложение №1 к настоящему Административному регламенту). Через Интернет запрашиваемая муниципальная услуга предоставляется в момент обращения к Интернет-сайту Библиотеки.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

- Конвенция о правах ребёнка от 20.11.1989 (Собрание международных договоров СССР. вып. XLV, 1993г.);

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Российская газета от 29 июля 2006 г. №165);

- Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями и дополнениями);

- Закон Тамбовской области от 21.06.1996 № 67-3 «О библиотечном деле в Тамбовской области»;

- Постановление администрации района от 01.08.2012г. №706 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых администрацией района и муниципальными учреждениями Сосновского района Тамбовской области, а также услуг сведения о которых подлежат размещению в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг»;

- Устав Сосновского района Тамбовской области, принятого решением Сосновского районного совета народных депутатов от 03.03.2011г. №340;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Сосновского района Тамбовской области, утвержденный постановлением администрации района от 06.02.2013г. ;

- Положение о филиалах, утверждённых директором МБУК МЦБ Сосновского района;

- настоящий административный регламент;

- иные действующие нормативные правовые акты.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В случае письменного обращения, заявителем предоставляется заявление о предоставлении муниципальной услуги (Приложение №3 к настоящему Административному регламенту), которое заполняется заявителем разборчиво, подписывается лично, оформляется в одном экземпляре.

Запрос (заявление) должен содержать следующие реквизиты:

для юридических лиц:

- наименование Библиотеки или его должностного лица - адресата запроса;

- название организации, ее юридический и почтовый адрес, телефон и электронный адрес при их наличии;

- наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица,

- осуществляющего запрос от имени организации;

- дату и личную подпись.

для физических лиц:

- наименование Библиотеки или его должностного лица - адресата запроса;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес места жительства;

- телефон и электронный адрес при их наличии;

- дату и личную подпись.

2.6.2. При первичном обращении за услугой в помещениях Библиотеки или в нестационарных формах обслуживания, в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра. К документам, удостоверяющим личность заявителя относятся:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- заграничный паспорт (для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации);
- справка об освобождении из мест лишения свободы;
- архивная справка формы 9 для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- справка о регистрации в пункте учета граждан Российской Федерации без определенного места жительства давностью не более 6 месяцев;
- копия вида на жительство для иностранных лиц и лиц без гражданства;
- иные выдаваемые в установленном порядке документы.

Несовершеннолетние дети в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях Библиотек документы не предоставляются.

В Библиотеке иногородние граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Уставом Библиотеки и Правилами пользования Библиотеки.

При наличии у пользователя подключения к сети Интернет, для получения услуги предоставление документов не требуется.

2.6.3. Сбор и представление документов, необходимых для получения муниципальной услуги, возлагается на заявителя.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, так же документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области и Сосновского района находятся в распоряжении структурных подразделений администрации района, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не допускается.

2.8. Основания для приостановления, отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Приостановление муниципальной услуги допускается если:

- нарушены Правила пользования Библиотекой. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой несут материальную, административную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги допускается:

- при изменении законодательства Российской Федерации, Тамбовской области, нормативно-правовых актов органов местного самоуправления Сосновского района, регулирующие исполнение муниципальной услуги;
- при форс-мажорных обстоятельства, указанных в гражданском законодательстве Российской Федерации.

Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

Основанием для приостановления в предоставлении муниципальной услуги через Интернет являются:

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет.

О принятом решении заявитель уведомляется письменно, с указанием причин, послужившими для приостановления заявления.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.11. Запросы (заявления), поступившие по почте, принятые при личном обращении заявителей, регистрируются должностным лицом Библиотеки в течение двух дней с момента поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1. Помещение МБУК «МЦБ» и её филиалах, предназначенное для работы с заявителями по приему заявлений и выдаче документов, обеспечивается необходимым оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, системой вентиляции воздуха, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанных помещениях размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение заявителями информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

2.12.2. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очереди.

В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления муниципальной услуги.

2.12.3. Вход и перемещения по помещениям, в которых проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.12.4. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.12.5. При обращении инвалида за получением муниципальной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

1) возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника библиотеки;

2) содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, и выходе из него;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

7) возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью сотрудника библиотеки;

8) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги.»

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приёма;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

- соответствие должностных регламентов и инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента;

- анализ практики применения административного регламента проводится директором Библиотеки один раз в год;

- результаты анализа практики применения административного регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте Библиотеки, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях

оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронном форме обеспечивает возможность:

- подачи запроса (заявления) в электронном форме;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса (заявления);
- ознакомление заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» (в том числе с формами и образцами документов).

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. Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена блок-схемой в приложении №2 к административному регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги;
- регистрация запроса и передача его на исполнение;
- анализ поступившего запроса;
- исполнение запроса;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Приём запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление запроса (заявления) гражданина или юридического лица в адрес Библиотеки.

Запрос (заявление) может поступить в Библиотеку одним из следующих способов:

- при личном обращении;
- почтовым отправлением;
- по электронной почте.

При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо Библиотеки, осуществляющее личный прием:

- при первичном обращении заявителя заполняет читательский формуляр на заявителя, максимальный срок выполнения действия - 5 минут;
- знакомит читателя с Правилами пользования Библиотеки под роспись, максимальный срок выполнения действия — 10 минут;
- при последующих обращениях должностное лицо находит читательский формуляр заявителя, максимальный срок выполнения действия — 5 минут.

При письменном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги директор Библиотеки, осуществляющий личный приём:

- устанавливает личность заявителя, максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;
- изучает содержание запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;
- определяет степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении) и необходимой для его исполнения, максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;
- предварительно устанавливает наличие в Библиотеке запрашиваемых документов и информации, необходимых для исполнения запроса, максимальный срок выполнения действия — 15 минут;
- оформляет и выдает заявителю расписку о приеме запроса (заявления),
максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;
- передаёт запрос (заявление) должностному лицу Библиотеки, осуществляющему регистрацию заявления в течение одного дня с момента окончания процедуры его приёма.

3.3. Регистрация запроса и передача его на исполнение. Регистрация поступившего в Библиотеку запроса (заявления), поступившего по почте, или же по электронной почте, осуществляется директором Библиотеки не позднее двух дней с момента поступления данного запроса (заявления). В течение одного дня с момента регистрации, запрос (заявление) передается директору Библиотеки для наложения резолюции.

После наложения резолюции, запрос (заявление) передается на исполнение.

В течение одного дня с момента получения запроса (заявления) ответственное лицо Библиотеки рассматривает его.

При поступлении электронного обращения (запроса) пользователя с указанием адреса электронной почты и почтового адреса, ему направляется уведомление о приёме обращения (запроса) к рассмотрению. Электронное обращение (запрос) распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных запросов (заявлений).

3.4. Анализ поступившего запроса.

В течение одного дня должностные лица Библиотеки, с учётом необходимых профессиональных навыков и имеющегося в Библиотеке справочно-поискового аппарата, базам данных и других информационных материалов, осуществляют анализ запросов. При этом для запросов, поступивших по почте, и электронных обращений определяются:

- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;
- полномочия заявителя на получение запрашиваемой информации;
- наличие в Библиотеке документов и информации, необходимых для исполнения запроса;

- в случае отсутствия в Библиотеки необходимых документов и информации их возможное местонахождение.

- для запросов (заявлений), принятых при личном обращении заявителей, в случае отсутствия в Библиотеки необходимых документов и информации, определяется их возможное местонахождение.

При личном устном обращении заявителя муниципальной услуги ответственное лицо библиотеки:

- изучает содержание запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;

- определяет степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении) и необходимой для его исполнения, максимальный срок выполнения действия — 3 минуты;

- уточняет неопределенные читательские запросы, выясняя истинные информационные потребности заявителя максимальный срок выполнения действия - 15 минут;

3.5. Исполнение запроса.

По итогам проведенного анализа, должностное лицо Библиотеки оформляет:

При наличии письменного заявления:

- в течение пяти дней с момента регистрации запроса письмо заявителю о необходимости предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса (при необходимости);

- в течение срока, определенного для исполнения запроса пунктом 3.4. административного регламента, исполнитель запроса осуществляет необходимые для его исполнения действия: изучает справочно-поисковый аппарат Библиотеки, базы данных, документы, устанавливает необходимые заявителю сведения, производит копирование документов, систематизирует информацию и оформляет в установленном порядке библиографическую, фактическую, уточняющую справку или информационный обзор документов, тематический перечень, тематический обзор документов или письмо об отсутствии запрашиваемых сведений в Библиотеки. Если запрашиваемый документ не является объектом авторского права, то ответственное лицо пересылает его на адрес электронной почты потребителя – максимальный срок выполнения процедуры – 1 день.

При личном обращении:

- предоставляет заявителю компьютер в читальном зале для изучения документа. В целях предупреждения незаконного копирования документа являющегося объектом авторского права контролирует процесс работы заявителя, максимальный срок выполнения действия не ограничен в течение времени работы библиотеки. При наличии очереди на доступ к оцифрованным изданиям в помещении библиотеки непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базам данным для получателей муниципальной услуги ограничено до 60 мин.

- для получения муниципальной услуги в электронном виде, заявитель должен обратиться к Интернет-сайту библиотек;

- предоставление муниципальной услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения получателя муниципальной услуги к Интернет-сайту библиотеки.

3.6. Выдача результата предоставления муниципальной услуги:

- исполнение запроса (заявления) считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах исполнения.

3.7. Заявитель, до момента окончания процедуры предоставления муниципальной услуги, имеет право узнать о ходе выполнения его заявления о предоставлении муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется директором Библиотеки, путём контроля за соблюдением должностных лиц Библиотеки, своих непосредственных обязанностей при предоставлении муниципальной услуги.

4.2. Внешний контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник отдела культуры, спорта и молодёжной политики администрации района один раз в три месяца.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании, квартальных, полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя (внеплановая проверка).

4.4. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании изданных главой администрации распоряжений, и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки.

Акт подписывается председателем комиссии и всеми ее членами.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, главой администрации, директором Библиотеки осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за исполнением предоставления муниципальной услуги, так же может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Ответственные лица Библиотеки, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за:

- полноту, грамотность, доступность консультирования и информирования граждан;
- своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.
- правильность выполнения процедур по приему и рассмотрению, контроль соблюдения требований к составу документов.

4.7. Контроль за исполнением предоставления муниципальной услуги также может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций, в порядке установления действующих законодательством Российской Федерации.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.1. 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

5.2.3. 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.

5.2.4 При обращении заявителя срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, а 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.2.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.3. Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением;

- обстоятельства, на основании которых пользователь муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения;

- иные сведения, которые автор обращения считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

5.4. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем и ставится дата. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.5. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к жалобе, пользователь муниципальной услуги в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте), о том, что рассмотрение жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы и представлены.

5.6. Поступившая к должностному лицу, предоставляющему муниципальную услугу, жалоба регистрируется в установленном порядке.

5.7. Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу:

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

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы, документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.8. Рассмотрение жалобы и подготовка ответа по ней осуществляется в соответствии с установленными в органе, предоставляющем муниципальную услугу правилами документооборота.

5.9. Письменная жалоба, поступившая к должностному лицу органа, предоставляющему муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации жалобы.

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

5.11. В случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший жалобу.

5.12. Ответ на жалобу подписывается должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.13. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то должностным лицом, рассматривающим жалобу, принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной услуги на основании Административного регламента и повлекшие за собой жалобу.

5.14. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.