



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.03.2019 № 287

г. Качканар

***О приведении в соответствие административных регламентов
предоставления муниципальных услуг***

В соответствии с Постановлением Администрации Качканарского городского округа от 04.02.2019 № 94 «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, а так же на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников», в целях обеспечения качества предоставления муниципальных услуг

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Привести в соответствие с Положением «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Качканарского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, а так же на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников» административные регламенты предоставления муниципальной услуги:

1.1 «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 Качканарского городского округа (прилагается);

1.2 «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории Качканарского городского округа (прилагается).

2. Опубликовать данное Постановление в газете «Качканарское время» и разместить на официальном сайте Качканарского городского округа

Глава городского округа



А.А. Ярославцев

УТВЕРЖДЁН

постановлением Администрации
Качканарского городского округа
от 25.03.2019 № 287

«О приведении в соответствие
административных регламентов
предоставления муниципальных
услуг» на территории
Качканарского городского округа

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»
на территории Качканарского городского округа

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Регламента

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» на территории Качканарского городского округа (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

Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее - муниципальная услуга) являются физические и юридические лица или их представители, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (далее - Заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

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

4) на Интернет-сайте муниципальных библиотек, оказывающих данную муниципальную услугу (<http://www.gorbib.org.ru>);

5) при письменном обращении (запросе) в муниципальные библиотеки - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

6) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в Администрацию Качканарского городского округа.

1.3.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме предполагает использование информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе Портала государственных услуг Свердловской области, универсальной электронной карты и других средств, установленных действующим законодательством.

1.3.3. Электронные обращения граждан принимаются на сайте муниципальных библиотек (<http://www.gorbib.org.ru>).

Ответ на электронное обращение дается ответственным за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение 30 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

1.3.4. Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается Главой Качканарского городского округа (уполномоченным им лицом) и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

1.3.5. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.6. На Интернет-сайте муниципальных библиотек размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

2) номера справочных телефонов организаций, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги;

4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://pgu.midural.ru/web/guest/mai>);

6) адреса корпоративных информационных ресурсов, в т.ч. ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>).

1.3.7. Консультации оказываются ответственными лицами муниципальных библиотек по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах организаций, осуществляющих оказание муниципальной услуги;

3) об адресах Интернет-сайтов федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной

информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области; Интернет-сайтов муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

4) о процедуре регистрации заявителей на портале муниципальных услуг;

5) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

6) наименование нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги; режим приема ответственными лицами муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

7) порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование исполнительного органа муниципальной власти Качканарского городского округа, предоставляющего услугу

Организацию предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» осуществляет муниципальное учреждение «Качканарская библиотека им. Ф.Т. Селянина»

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом оказания муниципальной услуги является:

1) доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах муниципальных библиотек, областных государственных и муниципальных библиотеках Свердловской области, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (из локальной сети библиотеки или в режиме удаленного доступа).

2.3.2. В результате оказания муниципальной услуги заявитель может получить доступ:

- к документам и тематическим коллекциям, созданным и оцифрованным библиотекой (книги, в том числе из фонда редкой книги, краеведческие издания, музыкально-нотная литература, статьи из периодических изданий, сборников, самостоятельные издания);
- самостоятельным электронным изданиям, не имеющим печатных аналогов;

- к электронным изданиям на съемных носителях – компакт-дисках, флешкартах (аудиокниги, развивающие программы и пр.)

2.3.3. Результат оказания услуги зависит от формы обращения заявителя: через сеть Интернет или при личном обращении в библиотеку.

Информация может быть предоставлена заявителю:

- в виде электронного документа в цифровом формате (графическом, текстовом, мультимедиа) – для оцифрованных изданий, не являющихся объектами авторского права,
- в виде библиографической записи, содержащей информацию о наличии электронных документов на съемных носителях (компакт-дисках, флешкартах и пр.) или о наличии документа в электронном виде с возможностью доступа к нему из локальной сети библиотеки, являющейся держателем данного документа.

2.3.4. Информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме:

Краткая форма:

Автор.

Заглавие.

Год издания.

Место издания.

ISBN.

Издательство.

Объем документа (в страницах или мегабайтах).

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Место хранения электронной копии данного документа (ссылка на электронную копию документа).

Полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

Место хранения электронной копии документа (ссылка на электронную копию документа).

2.3.5. Библиографическая запись содержит информацию об условиях доступа к полному тексту документа:

- открытый доступ в сети Интернет (ссылка на полный текст документа);
- доступ из локальной сети библиотеки – держателя документа (место хранения документа без ссылки на полный текст).

2.3.6. При получении муниципальной услуги через Единый портал либо через Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) выдача заявителям (их представителям) решения о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах муниципальных библиотек, областных государственных и муниципальных библиотеках Свердловской области, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (из локальной сети библиотеки или в режиме удаленного доступа) осуществляется через Единый портал (Региональный портал).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования, в соответствии с условиями настоящего Регламента:

- по письменному запросу - в письменном виде на бумажном носителе ответ на заявление направляется по почте на почтовый адрес Заявителя не позднее 30 дней с момента регистрации;
- по устному запросу - в устной форме в момент обращения;
- в форме ответов на заявления, полученные по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес Заявителя в течение 30 дней с момента поступления запроса.

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

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) «Гражданский кодекс Российской Федерации»;
- 3) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)»;
- 4) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 5) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 6) Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 7) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 8) Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 10) Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 11) Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 г. № 4866-1;
- 12) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- 13) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. № 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»;

14) Областной закон от 21.04.1997 г. № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

15) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 г. № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг по исполнению распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р»;

16) Устав Муниципального учреждения «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»;

17) Правила пользования библиотекой.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.6.1. Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.6.2. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.6.3. Предоставление муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек:

- при первичном обращении за предоставлением услуги в помещениях муниципальных библиотек получатели услуг предоставляют:

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

- при повторном обращении за предоставлением услуги в помещениях муниципальных библиотек предоставление услуги осуществляется на основании читательского билета.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленными Правилами пользования библиотекой.

Запись в муниципальные библиотеки осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями, документа удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

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

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.8. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов

Должностные лица не вправе 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.

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления муниципальной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

2.10. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) отсутствие электронной копии запрашиваемого документа в фонде муниципальной библиотеки;

3) запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

4) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

5) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

6) отсутствие у Заявителя документов, указанных в пункте 2.6.3 настоящего Регламента;

7) запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации (<http://www.minjust.ru/ru/activity/nko/fedspisok/>);

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

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

сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги

2.11.1. Для получения муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек требуется наличие читательского билета.

Читательский билет оформляется в соответствии установленными Правилами пользования библиотекой.

2.11.2. Для получения читательского билета в конкретной муниципальной библиотеке необходимо пройти процедуру записи в данную библиотеку в соответствии с порядком, установленным Правилами пользования библиотекой.

Документы, необходимые к предъявлению при записи в муниципальной библиотеки, указаны в пункте 2.6.3. настоящего административного регламента.

2.11.3. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.14.1. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.14.2. При личном обращении в муниципальные библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского билета составляет не более 10 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 30 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

2.15.1. Запрос о предоставлении муниципальной услуги с приложением документов, указанных в пункте 2.6.3. настоящего Регламента, может быть подан:

- в муниципальные библиотеки, указанные в приложении № 1 к настоящему административному регламенту;

- с использованием возможностей «Личного кабинета» Единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.15.2. Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

2) на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://pgu.midural.ru/web/guest/main>);

3) на портале ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

4) на Интернет-сайтах государственных и муниципальных библиотек;

5) в базе данных, доступной в локальной сети муниципальных библиотек.

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальной услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

1) В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполнения формы поискового запроса и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований Законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2) Для ожидания приема получателям муниципальной услуги в библиотеке должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

3) Помещения для получения услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами.

4) соответствие требованиям к обеспечению условий доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение порядка информирования о муниципальной услуге;

3) соблюдение условий ожидания приема для предоставления муниципальной услуги (получения результатов предоставления муниципальной услуги);

4) отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

5) при наличии у пользователя подключения к сети «Интернет» муниципальная услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала.

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

3.1. Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя.

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

3.2.1. При личном обращении заявителя:

1) Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей).

2) Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3) Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ.

4) Консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

5) Предоставление доступа к оцифрованному изданию по требованию на автоматизированном рабочем месте пользователя.

3.2.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

- доступ к получению услуги в электронной форме осуществляется после регистрации Заявителя в «Личном кабинете» Единого портала государственных и муниципальных услуг;

- обращение через сеть Интернет к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Portalу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://pgu.midural.ru/web/guest/mai>), на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>); на сайты государственных и муниципальных библиотек;

- предоставление доступа к оцифрованному изданию по требованию, с учетом соблюдения требований Законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.3. Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к

оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований Законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) или на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (заглавие, автора, ISBN/ISSN, ключевые слова, издающую организацию, год издания), формат представления данных и поисковый термин (аналогично поиску библиографической информации).

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о наличии необходимых документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» или «доступ из локальной сети библиотеки».

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

3.4. Заявитель получает удаленный доступ к изданиям, не являющимся объектами авторского права. Если запрошенный документ является объектом авторского права, но библиотека имеет разрешение на его использование в цифровом виде в своих стенах, заявитель получит информацию о наличии документа и месте его хранения. Ознакомиться с полным текстом данного документа заявитель сможет только в помещении библиотеки.

3.5. Создание библиотеками цифровых копий печатных документов, а также предоставление заявителям доступа к оцифрованным изданиям происходит в рамках ограничений, определенных Частью 4 Гражданского кодекса РФ (в частности, запрета на создание электронных копий объектов авторского права).

3.6. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

3.7. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

3.8. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.10. раздела 2 настоящего административного регламента.

3.9. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих

требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1 Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителями муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами органов местного самоуправления ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальных услуг.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг.

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 текущего контроля устанавливается органом местного самоуправления ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальных услуг.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы отделом Администрации Качканарского городского округа, ответственным за оказание услуги.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечению срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается отделом Администрации Качканарского городского округа, ответственным за оказание услуги.

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц исполнительного органа муниципальной власти за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Персональная ответственность руководителя муниципальной библиотеки за организацию работы учреждения по предоставлению

муниципальной услуги и соблюдению требований настоящего административного регламента закрепляется в Муниципальном задании учреждению, установленном органом местного самоуправления.

4.4. Положения, характеризующие 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 осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. настоящего административного регламента.

V. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на орган предоставляющий муниципальную услугу

5. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

6. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме или по почте. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, также может быть подана на имя Главы Качканарского городского округа либо на имя руководителя органа, предоставляющего соответствующую муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме или по почте.

7. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в письменной форме на бумажном носителе по месту предоставления муниципальной услуги. Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг таким органом.

8. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

9. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

3) портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - информационная система досудебного обжалования);

4) сети «Интернет».

При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 8 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

10. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 9 настоящего Регламента);

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

4) 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.

11. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на своем официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

12. Должностные лица и (или) работники органа, предоставляющего муниципальную услугу, обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями настоящего Регламента;

2) направление жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в уполномоченный на их рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, Главе Качканарского городского округа, в соответствии с пунктом 24 настоящего Регламента;

3) размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствующем реестре жалоб информационной системы досудебного обжалования в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О

федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее - региональный реестр жалоб).

13. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящего раздела не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

14. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера. В журнале содержатся следующие сведения:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- 2) регистрационный номер жалобы;
- 3) дата регистрации жалобы;
- 4) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;
- 5) наименование муниципальной услуги, с нарушением порядка предоставления которой связана жалоба;
- 6) краткие сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- 7) сведения о перенаправлении жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган;
- 8) сведения о признании жалобы обоснованной либо необоснованной, о дате принятия решения и о сути принятого по жалобе решения;
- 9) дата направления заявителю ответа о результатах рассмотрения жалобы либо дата перенаправления жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

15. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается уполномоченным на ее рассмотрение в соответствии с настоящим Регламентом должностным лицом.

16. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены постановлением Администрации Качканарского городского округа. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба на орган, предоставляющий

муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

17. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу. При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 9 настоящего Регламента, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, указываются:

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

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

6) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению:

- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

- извинения за доставленные неудобства;

- информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - мотивированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 15 настоящего Регламента.

20. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

21. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

22. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае заявителю, направившему такую жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

23. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

VI. Порядок переадресации жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу

24. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подана заявителем в орган либо должностному лицу, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанной жалобе в соответствии с требованиями пункта 15 настоящего Регламента, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу. При этом орган или должностное лицо, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

25. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в случае ее переадресации, предусмотренный пунктом 24 настоящего Положения, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Приложение № 1
к административному регламенту
«Предоставление доступа к
оцифрованным изданиям,
хранящимся в библиотеках, в том
числе к фонду редких книг, с
учетом соблюдения требований
законодательства Российской
Федерации об авторских и
смежных правах» на территории
Качканарского городского округа

**Информация о местонахождении,
контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций),
адресах электронной почты муниципальных учреждений культуры,
предоставляющих муниципальную услугу**

Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»

Наименование	Данные
Краткое наименование	Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина
Тип подчинения	Отдел культуры, спорта и молодежной политики Администрации Качканарского городского округа
Высший орган	Администрация Качканарского городского округа
Руководитель организации	Директор Васильева Инна Владимировна
Режим работы организации	Вторник - пятница с 10.00 до 19.00, суббота с 10.00 до 18.00. Воскресенье, понедельник – выходные В летнее время (с 1 июня по 31 августа) выходные дни — суббота, воскресенье. Последний четверг месяца – санитарный день
Веб-сайт	gorbib.org.ru
Электронная почта	gorbib@bk.ru
Адрес	624356, г. Качканар, 5 А микрорайон, дом 7 А
Автоинформатор	отсутствует
Контактный телефон	(34341) 6-02-99

Центральная детская библиотека, Юношеская библиотека

Адрес: город Качканар, 5А микрорайон, дом 7А

Телефон: (+734341)6–02–99

E-mail: gorbib@yandex.ru

График работы: с 10 до 19 часов без перерыва

Выходные: воскресенье, понедельник.

Последний четверг месяца — санитарный день.

В летнее время (с 1 июня по 31 августа) выходные дни — суббота, воскресенье.

Центральная городская библиотека

Адрес: город Качканар, ул. Гикалова, дом 6

Телефон: (+734341)6-18-26

E-mail: gorbib@bk.ru

График работы: с 10 до 19 часов без перерыва

Выходные: воскресенье, понедельник.

Последний четверг месяца — санитарный день.

В летнее время (с 1 июня по 31 августа) выходные дни — суббота, воскресенье.

Валериановская поселковая библиотека

Адрес: посёлок Валериановск,

ул. Лесная, дом 5А

Телефон: (+734341)6-01-82

Выходные: воскресенье, понедельник.

Последний четверг месяца — санитарный день.

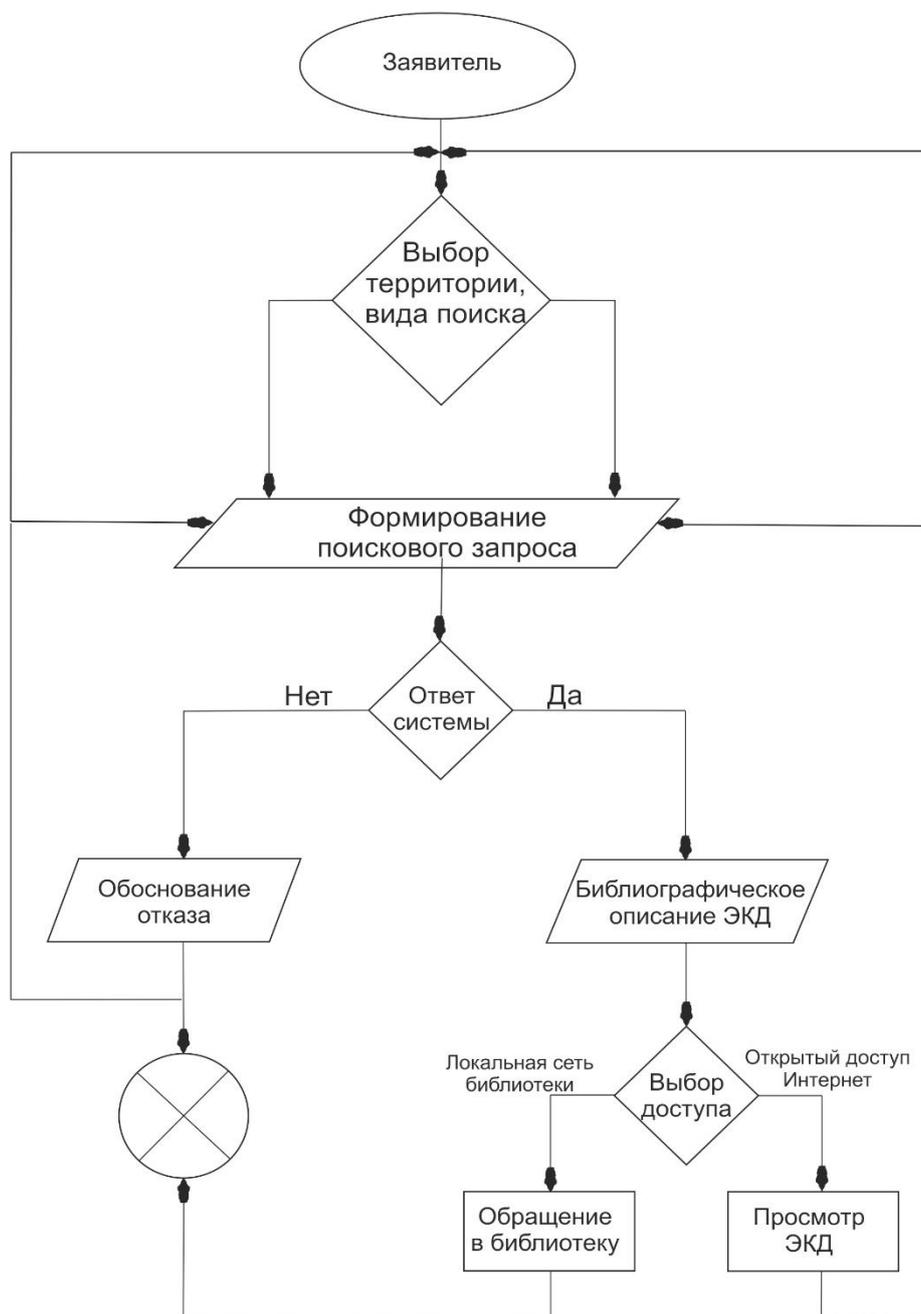
В летнее время (с 1 июня по 31 августа) выходные дни — суббота, воскресенье.

Варианты выбора территории поиска

Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»	http://www.gosuslugi.ru/
Региональная государственная информационная система «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»	http://66.gosuslugi.ru/pgu/
Ведомственная библиотечная информационная система Свердловской области	http://www.bis-ural.ru
Собственная база данных оцифрованных изданий муниципальной библиотеки	http://www.gorbib.org.ru
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	http://book.uraic.ru/el_library
Государственное бюджетное учреждение	http://www.teenbook.ru/consens

культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»	us/e-book
Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	http://www.somb.ru/
Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»	http://www.sosbs.ru/

**Блок-схема
прохождения административных процедур при предоставлении
муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным
изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований
законодательства Российской Федерации об авторских и смежных
правах»**



УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации
Качканарского городского округа
от 25.03.2019 № 287

«О приведении в соответствие
административных регламентов
предоставления муниципальных
услуг» на территории Качканарского
городского округа»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных» на территории Качканарского городского округа

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории Качканарского городского округа (далее – административный 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

Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории Качканарского городского округа (далее - муниципальная услуга) являются физические и юридические лица или их представители, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (далее - Заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами муниципальных библиотек;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;
3) при обращении по телефону в муниципальные библиотеки - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на Интернет-сайте муниципальных библиотек, оказывающих данную муниципальную услугу (<http://www.gorbib.org.ru>).

5) при обращении по электронной почте в муниципальные библиотеки – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

б) при письменном обращении (запросе) в муниципальные библиотеки - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

1.3.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме предполагает использование информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе Портала государственных услуг Свердловской области, универсальной электронной карты и других средств, установленных действующим законодательством.

1.3.3. Электронные обращения граждан принимаются на сайте муниципальных библиотек услугу (<http://www.gorbib.org.ru>).

Ответ на электронное обращение дается ответственным за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение 30 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

1.3.4. Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается Главой Администрации Качканарского городского округа (уполномоченным им лицом) и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.5. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.6. На Интернет-сайте муниципальных библиотек размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

2) номера справочных телефонов организаций, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги;

4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://pgu.midural.ru/web/guest/mai>).

6) адреса корпоративных информационных ресурсов, в т.ч. ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>).

1.3.7. Консультации оказываются ответственными лицами муниципальных библиотек по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах организаций, осуществляющих оказание муниципальной услуги;

3) об адресах Интернет-сайтов федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области; Интернет-сайтов муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

4) о процедуре регистрации заявителей на портале муниципальных услуг;

5) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

6) наименование нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги; режим приема ответственными лицами муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

7) порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Наименование исполнительного органа муниципальной власти, предоставляющего услугу:

Организацию предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» осуществляет муниципальное учреждение «Качканарская библиотека им. Ф.Т. Селянина».

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Результатом оказания муниципальной услуги является:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек;

2) доступ к Сводному каталогу библиотек Свердловской области;

3) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек Свердловской области;

4) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.2. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

Краткая форма:

Автор,

Заглавие,

Год издания,

Место издания,

ISBN,

Издательство,

Объем документа (в страницах или мегабайтах),

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

2.3.3. При получении муниципальной услуги через Единый портал либо через Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) выдача заявителям (их представителям) решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек осуществляется через Единый портал (Региональный портал).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования, в соответствии с условиями настоящего Регламента:

- по письменному запросу - в письменном виде на бумажном носителе ответ на заявление направляется по почте на почтовый адрес Заявителя не позднее 30 дней с момента регистрации;

- по устному запросу - в устной форме в момент обращения. Консультирование Заявителя по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки не может превышать 10 минут;

- в форме ответов на заявления, полученные по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес Заявителя в течение 30 дней с момента поступления запроса.

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

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) «Гражданский кодекс Российской Федерации»;
- 3) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)»;
- 4) Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 5) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 6) Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 7) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 8) Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 9) Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 10) Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 11) Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 г. № 4866-1;

12) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

13) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. № 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»;

14) Областной закон от 21.04.1997 г. № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

15) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 г. № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг по исполнению распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р»;

16) Устав Муниципального учреждения «Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина»;

17) Правила пользования библиотекой.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.6.1. Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.6.2. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.6.3. Предоставление муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек:

- при первичном обращении за предоставлением услуги в помещениях муниципальных библиотек получатели услуг предоставляют:

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

- при повторном обращении за предоставлением услуги в помещениях муниципальных библиотек предоставление услуги осуществляется на основании читательского билета.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленными Правилами пользования библиотекой.

Запись в муниципальные библиотеки осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями, документа удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

2.6.4. при обращении за предоставлением услуги через «Личный кабинет» Единого портала государственных и муниципальных услуг документы не требуются.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.8. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов

Должностные лица не вправе 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.

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления муниципальной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

2.10. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;
- 2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных муниципальной библиотеки;
- 3) запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- 4) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

5) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

6) отсутствие у Заявителя документов, указанных в пункте 2.6.3 настоящего Регламента;

7) запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации (<http://www.minjust.ru/ru/activity/nko/fedspisok/>).

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

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

2.11.1. Для получения муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек требуется наличие читательского билета.

Читательский билет оформляется в соответствии установленными Правилами пользования библиотекой.

2.11.2. Для получения читательского билета в конкретной муниципальной библиотеке необходимо пройти процедуру записи в данную библиотеку в соответствии с порядком, установленным Правилами пользования библиотекой.

Документы, необходимые к предъявлению при записи в муниципальной библиотеки, указаны в пункте 2.6.3. настоящего административного регламента.

2.11.3. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.14.1. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.14.2. При личном обращении в муниципальные библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского билета составляет не более 15 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 30 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

2.15.1. Запрос о предоставлении муниципальной услуги с приложением документов, указанных в пункте 2.6.3. настоящего Регламента, может быть подан:

- в муниципальные библиотеки, указанные в приложении № 1 к настоящему административному регламенту;

- с использованием возможностей «Личного кабинета» Единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.15.2. Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

- 1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

- 2) на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://pgu.midural.ru/web/guest/main>);

- 3) на портале ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>);

- 4) на Интернет-сайтах государственных и муниципальных библиотек;

- 5) в базе данных, доступной в локальной сети муниципальных библиотек.

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

- 1) В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполнения формы поискового запроса и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований Законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2) Для ожидания приема получателям муниципальной услуги в библиотеке должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

3) Помещения для получения услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами.

4) соответствие требованиям к обеспечению условий доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение порядка информирования о муниципальной услуге;

3) соблюдение условий ожидания приема для предоставления муниципальной услуги (получения результатов предоставления муниципальной услуги);

4) отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

5) при наличии у пользователя подключения к сети «Интернет» муниципальная услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала.

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

3.1. Основанием для начала административного действия является обращение заявителя.

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

3.2.1. При личном обращении заявителя:

1) Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей).

2) Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3) Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ.

4) Консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

5) Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

3.2.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

- доступ к получению услуги в электронной форме осуществляется после регистрации Заявителя в «Личном кабинете» Единого портала государственных и муниципальных услуг;

- обращение через сеть Интернет к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Portalу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://pgu.midural.ru/web/guest/mai>), на портал ведомственной библиотечной информационной системы Свердловской области (<http://www.bis-ural.ru>); на сайты государственных и муниципальных библиотек;

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

3.3. Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный текст документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа).

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

3.6. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.10. раздела 2 настоящего административного регламента.

3.7. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1 Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителями муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами органов местного самоуправления ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальных услуг.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг.

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 текущего контроля устанавливается органом местного самоуправления ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальных услуг.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы отделом Администрации Качканарского городского округа, ответственным за оказание услуги.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечению срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается отделом Администрации Качканарского городского округа, ответственным за оказание услуги.

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц исполнительного органа муниципальной власти за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Персональная ответственность руководителя муниципальной библиотеки за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдению требований настоящего административного регламента закрепляется в Муниципальном задании учреждению, установленном органом местного самоуправления.

4.4. Положения, характеризующие 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 осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. настоящего административного регламента.

V. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на орган предоставляющий муниципальную услугу

5. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области,

муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для

предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

6. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме или по почте. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, также может быть подана на имя Главы Качканарского городского округа либо на имя руководителя органа, предоставляющего соответствующую муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме или по почте.

7. Прием жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в письменной форме на бумажном носителе по месту предоставления муниципальной услуги. Время приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг таким органом.

8. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

9. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

3) портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их

должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - информационная система досудебного обжалования);

4) сети «Интернет».

При подаче жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 8 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

10. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 9 настоящего Регламента);

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

4) 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.

11. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на своем официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

12. Должностные лица и (или) работники органа, предоставляющего муниципальную услугу, обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями настоящего Регламента;

2) направление жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в уполномоченный на их рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, Главе Качканарского городского округа, в соответствии с пунктом 24 настоящего Регламента;

3) размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствующем реестре жалоб информационной системы досудебного обжалования в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее - региональный реестр жалоб).

13. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящего раздела не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

14. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера. В журнале содержатся следующие сведения:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) регистрационный номер жалобы;

3) дата регистрации жалобы;

4) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;

5) наименование муниципальной услуги, с нарушением порядка предоставления которой связана жалоба;

6) краткие сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

7) сведения о перенаправлении жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган;

8) сведения о признании жалобы обоснованной либо необоснованной, о дате принятия решения и о сути принятого по жалобе решения;

9) дата направления заявителю ответа о результатах рассмотрения жалобы либо дата перенаправления жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

15. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается уполномоченным на ее рассмотрение в соответствии с настоящим Регламентом должностным лицом.

16. Жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены постановлением Администрации Качканарского городского округа. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

17. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Качканарского городского округа;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу. При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, была направлена способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 9 настоящего Регламента, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, указываются:

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

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу;

6) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана подлежащей удовлетворению:

- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

- извинения за доставленные неудобства;

- информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - мотивированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 15 настоящего Регламента.

20. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

21. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

22. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае заявителю, направившему такую жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган.

23. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

VI. Порядок переадресации жалоб на орган, предоставляющий муниципальную услугу

24. В случае если жалоба на орган, предоставляющий муниципальную услугу, подана заявителем в орган либо должностному лицу, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанной жалобе в соответствии с требованиями пункта 15 настоящего Регламента, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу. При этом орган или должностное лицо, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

25. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий муниципальную услугу, в случае ее переадресации, предусмотренный пунктом 24 настоящего Положения, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Приложение № 1
к административному регламенту
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

Муниципальное учреждение «Качканарская городская библиотека им.
Ф.Т. Селянина»

Наименование	Данные
Краткое наименование	Качканарская городская библиотека им. Ф.Т. Селянина
Тип подчинения	Отдел культуры, спорта и молодежной политики Администрации Качканарского городского округа
Высший орган	Администрация Качканарского городского округа
Руководитель организации	Директор Васильева Инна Владимировна
Режим работы организации	Вторник - пятница с 10.00 до 19.00, суббота с 10.00 до 18.00. Воскресенье, понедельник – выходные В летнее время (с 1 июня по 31 августа) выходные дни — суббота, воскресенье. Последний четверг месяца – санитарный день
Веб-сайт	gorbib.org.ru
Электронная почта	gorbib@bk.ru
Адрес	624356, г. Качканар, 5 А микрорайон, дом 7 А
Автоинформатор	отсутствует
Контактный телефон	(34341) 6-02-99

Центральная детская библиотека, Юношеская библиотека

Адрес: город Качканар, 5А микрорайон, дом 7А

Телефон: (+734341)6-02-99

E-mail: gorbib@yandex.ru

График работы: с 10 до 19 часов без перерыва

Выходные: воскресенье, понедельник.

Последний четверг месяца — санитарный день.

В летнее время (с 1 июня по 31 августа) выходные дни — суббота, воскресенье.

Центральная городская библиотека

Адрес: город Качканар, ул. Гикалова, дом 6

Телефон: (+734341)6-18-26

Е-mail: gorbib@bk.ru

График работы: с 10 до 19 часов без перерыва

Выходные: воскресенье, понедельник.

Последний четверг месяца — санитарный день.

В летнее время (с 1 июня по 31 августа) выходные дни — суббота, воскресенье.

Валериановская поселковая библиотека

Адрес: посёлок Валериановск,

ул. Лесная, дом 5А

Телефон: (+734341)6-01-82

Выходные: воскресенье, понедельник.

Последний четверг месяца — санитарный день.

В летнее время (с 1 июня по 31 августа) выходные дни — суббота, воскресенье.

Варианты выбора территории поиска

Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»	http://www.gosuslugi.ru/
Региональная государственная информационная система «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»	http://66.gosuslugi.ru/pgu/
Ведомственная библиотечная информационная система Свердловской области	http://www.bis-ural.ru
Собственная база данных муниципальной библиотеки	http://www.gorbib.org.ru
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»	http://book.uraic.ru/el_library
Государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»	http://www.teenbook.ru/consensus/e-book
Государственное казенное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»	http://www.somb.ru/
Государственное казенное учреждение	http://www.sosbs.ru/

культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых»	

Приложение № 2
к административному
регламенту
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому
аппарату библиотек,
базам данных»

**Блок-схема
прохождения административных процедур при предоставлении
муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

