АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

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

# 1. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее соответственно – регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения*.*

1.2. Сведения о заявителях

Муниципальная услуга предоставляется посредством личного обращения в муниципальные библиотеки Самарской области (далее – учреждения, муниципальные библиотеки), а также обращения в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на сайты муниципальных библиотек.

Получателями муниципальной услуги являются физические лица.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. [Информация](#P317) о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» муниципальных библиотек представлены в приложении 1 к настоящему регламенту.

1.3.2. Информацию о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

устно – по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента в соответствии с режимом работы учреждений;

письменно – путем личного вручения информации, направления почтового отправления по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента (ответ направляется по адресу, указанном в запросе);

по справочным телефонам, указанным в приложении 1 настоящего регламента;

по электронной почте – путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в приложении 1 настоящего регламента (ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителя запроса).

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>) (далее – единый портал), государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (<http://pgu.samregion.ru>) (далее – региональный портал), на официальных сайтах администрации городского округа Кинель Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» http:/кинельгород.рф, муниципальной библиотеки, указанным в приложении 1 настоящего регламента, а также на информационных стендах учреждений.

Основными требованиями к предоставлению информации в  учреждениях являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

Информирование заявителей услуги может быть индивидуальным и публичным, в устной, письменной и электронной формах.

1.3.3. Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

При обращении заявителей лично время ожидания приема сотрудником, осуществляющим индивидуальное устное информирование, не должно превышать 15 минут с момента обращения. Информирование каждого заявителя не должно превышать 10 минут.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество (если имеется) и наименование учреждения. Во время разговора 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.

1.3.4. Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе в электронной форме, направления по факсу, а также в разделах «Форма обратной связи» официальных сайтов учреждений в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (если имеется), номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в разделе «Форма обратной связи» официальных сайтов учреждений размещается в режиме вопросов – ответов в течение 5 рабочих дней.

1.3.5. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио-, теле-, видеопрограмм.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайтах администрации и учреждений.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов учреждений.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

номера кабинетов (при наличии), наименований отделов, залов и т.п., где осуществляется прием и информирование заявителей;

фамилии, имена, отчества (если имеется) и должности сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги в учреждении, с указанием номеров телефонов, адресов электронной почты данных сотрудников;

порядок предоставления муниципальной услуги (настоящий регламент);

информация о возможности получения муниципальной услуги в электронной форме.

# 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Организацию предоставления муниципальной услуги, контроль за деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги осуществляет администрации городского округа Кинель Самарской области (далее – администрация). В предоставлении муниципальной услуги участвует управление культуры и молодежной политики администрации городского округа Кинель Самарской области (далее – управление).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет следующее учреждение: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кинельская городская централизованная библиотечная система»*.*

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде информации об оцифрованных изданиях, хранящихся в библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги зависят от формы обращения заявителя.

При личном обращении заявителя посредством посещения муниципальной библиотеки муниципальная услуга предоставляется в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги осуществляется не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 8 часов в день. Время работы муниципальной библиотеки не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Муниципальные библиотеки работают без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц. В дни государственных праздников муниципальная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы учреждения заявители должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных случаев).

Предоставление услуги в удаленном режиме (посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») обеспечивается в круглосуточном режиме.

С момента формирования поискового запроса заявителем срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Конституция](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CD1D4B939ED635C3888886961C47F481DE8Q1ACG) Российской Федерации («Российская газета», № 237, 1993);

[Основы](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CD1D4B939ED635F388E8A6235937D1948E619FAQFAEG) законодательства Российской Федерации о культуре   
от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 3316, 08.10.2003);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CD1D4B939ED635F388E8A6233937D1948E619FAQFAEG) от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11 – 12, 17.01.1995);

[Закон](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CCFD9AF55B16B583BD18065309F2C4417BD44ADF764B5Q4ABG) Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

[Закон](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CCFD9AF55B16B583BD18065339E284C17BD44ADF764B5Q4ABG) Самарской области от 08.05.2009 № 67-ГД «Об организации библиотечного обслуживания населения Самарской области областными муниципальными библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов» («Волжская коммуна»,   
№ 163(26622), 13.05.2009);

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, которые заявитель должен представить самостоятельно

Муниципальная услуга предоставляется на основании запроса заявителя в электронной форме (поискового запроса).

Для получения муниципальной услуги при личном обращении заявителя посредством посещения муниципальной библиотеки необходимо предъявление читательского билета.

Для получения читательского билета необходимо предъявить:

паспорт гражданина Российской Федерации;

удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);

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

Заявители в возрасте до 14 лет получают читательский билет на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями), и их письменного поручительства.

Для получения муниципальной услуги в удаленном режиме (посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») прохождения процедуры регистрации заявителя не требуется.

Вне зависимости от формы обращения для получения результата муниципальной услуги заявителю необходимо заполнить соответствующие поля поискового запроса.

2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении муниципальных органов, органов муниципальных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим муниципальную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно

Предоставление указанных документов и информации для получения муниципальной услуги не требуется.

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

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

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в [пункте 2.6](#P131) настоящего регламента.

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

Предоставление каких-либо услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

При предоставлении муниципальной услуги в удаленном режиме ожидание в очереди отсутствует.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в момент его обращения.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении) при соблюдении архитектурно-планировочных и строительных норм.

Здания учреждений должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте. Если структурные подразделения учреждения не могут быть размещены в одном здании, корпуса учреждения должны быть расположены в шаговой доступности друг от друга.

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

Помещения учреждений должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

Учреждения должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели, автоматизированными рабочими местами и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о ресурсах библиотеки и располагаться в общедоступной (доконтрольной) зоне.

В вестибюле учреждения должна быть оборудована стойка регистрации для записи читателей в библиотеку. В целях создания комфортных условий для посетителей должно быть предусмотрено размещение столов, стульев или скамеек (банкеток).

Помещения и оборудование муниципальных детских библиотек должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Помещения муниципальных библиотек, в которых расположены отделы стационарного и внестационарного обслуживания государственного бюджетного учреждения культуры «Самарская областная библиотека для слепых» должны обладать достаточной площадью и быть максимально адаптированными для инвалидов по зрению.

Для обслуживания инвалидов здания (помещения) оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в здания (помещения) оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

доля обоснованных жалоб заявителей;

доля обращений к полнотекстовым базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области.

Направление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у заявителя доступа к региональному порталу в сети Интернет.

Прием и регистрация заявлений, представляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в пределах срока регистрации, предусмотренного пунктом 2.13 настоящего регламента.

При направлении заявления в электронной форме или в виде электронного документа в учреждение запрещается требовать от заявителя повторного формирования и подписания заявления на бумажном носителе.

Предоставление муниципальной услуги на базе многофункционального центра не производится.

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

3.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

3.2. Предоставление заявителю муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. При личном обращении заявителя:

1) при наличии читательского билета заявителю предоставляется доступ к оцифрованным изданиям на автоматизированном рабочем месте пользователя;

2) по желанию заявителя сотрудником, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, заявителю может быть оказана консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

При отсутствии читательского билета заявитель для получения муниципальной услуги при личном обращении должен пройти процедуры, указанные в пункте 2.6 настоящего регламента.

3.2.2. При обращении заявителя через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»:

1) обращение через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» на сайт муниципальной библиотеки;

2) предоставление доступа к оцифрованным изданиям, с учетом соблюдения требований Законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.3. Для получения муниципальной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям.

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 (аналогично поиску библиографической информации).

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный тест документа) или «доступ из локальной сети библиотеки» (указание места хранения документа в локальной сети библиотеки 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. 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 библиотекой цифровых копий печатных документов, а также предоставление заявителям доступа к оцифрованным изданиям происходит в рамках ограничений, определенных частью 4 Гражданского кодекса Российской Федерации (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 информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» осуществляется в круглосуточном режиме.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлен доступ к оцифрованным изданиям муниципальных библиотек Самарской области или дан мотивированный ответ о невозможности предоставления доступа по причинам, перечисленным в пункте 2.9 настоящего регламента.

3.8. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении 2 к настоящему регламенту.

# 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Администрация осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения путем:

проведения мониторинга основных показателей доступности и качества муниципальной услуги за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания муниципальной услуги, проведения проверок по фактам обращения;

проведения проверок полноты и качества оказания муниципальной услуги.

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

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных администрации городского округа Кинель Самарской области*,* утвержденным руководителем данного органа.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в администрацию, учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в регламент и нормативные правовые акты Самарской области, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

# Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, а также должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

# Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами городского округа Кинель Самарской области для предоставления муниципальной услуги;

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

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 Самарской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами городского округа Кинель Самарской области;

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:

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

б) 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;

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

г) 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.

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

5.3. Жалоба заявителя (получателя муниципальной услуги) или иного уполномоченного лица может быть адресована:

руководителю уполномоченного органа;

должностному лицу органа/структурного подразделения Администрации, ответственному за организацию предоставления муниципальной услуги.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

# Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, уполномоченный орган.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг Самарской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

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

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

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.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Администрацию, уполномоченный орган жалобы от заявителя.

5.5. Жалобы на решения, принятые руководителями органов Администрации, подаются в Администрацию.

# Сроки рассмотрения жалобы

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

# Результат рассмотрения жалобы

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

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

# Способы информирования заявителей о результатах рассмотрения жалобы

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

# Порядок обжалования решения по жалобе

5.9. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

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

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

# Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.11. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, лично во время приема, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к Административному регламенту  городского округа Кинель Самарской области  (наименование органа местного самоуправления)  по предоставлению муниципальной услуги  «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» |

# [Информация](#P317) о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» администрации, управления и учреждения, предоставляющих муниципальную услугу

| №  п/п | Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу | Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу | График работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Администрация городского округа Кинель Самарской области | Самарская область, г. Кинель,  ул. Мира, 42 А  тел. 8-846-63- 6-18-50  тел./факс 8-846-63- 2-15-70  [kineladmin@yandex.ru](mailto:kineladmin@yandex.ru)  сайт: www.кинельгород.рф | Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00  Обед с 12.00 до 13.00  Суббота- воскресенье - выходной |
| 2. | Управление культуры и молодежной политики администрации городского округа Кинель Самарской области | Самарская область, г. Кинель,  ул. Мира, 42 А  тел. 8-846-63- 6-36-35  тел./факс 8-846-63- 2-15-48  [kultura-kinel@mail.ru](mailto:kultura-kinel@mail.ru) | Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00  Обед с 12.00 до 13.00  Суббота- воскресенье - выходной |
| 3. | МБУК «Кинельская городская централизованная библиотечная система»  Центральная библиотека | Самарская обл., г. Кинель,  ул. Маяковского, д. 72  тел. 8-846-63- 6-12-05  тел./факс 8-846-63- 6-12-04  [Libkinel@yandex.ru](mailto:Libkinel@yandex.ru)  сайт: www. libkinel.smr.muzkult.ru | Вторник-пятница с 10 ч. до 19 ч.  Суббота- воскресенье с 10 ч. до 18ч.  Выходной день – понедельник  Санитарный день – последний четверг каждого месяца |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к Административному регламенту  городского округа Кинель Самарской области  (наименование органа местного самоуправления)  по предоставлению муниципальной услуги  «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» |

# Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

ЗАЯВИТЕЛЬ

Формулировка поискового запроса

Ответ системы о наличии необходимой информации

Нет в наличии

Есть в наличии

Список найденных библиографических описаний документов

Просмотр выбранной информации и полных текстов документов

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ