Администрация Усть-Катавского городского округа Челябинской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 16.06.2012г. № 747

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. №1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями», Распоряжением 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», Уставом Усть-Катавского городского округа, постановлением администрации Усть-Катавского городского округа от 24.06.2011г. №660 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами администрации, муниципальными предприятиями и учреждениями Усть-Катавского городского округа»

администрация Усть-Катавского городского округа ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (прилагается).

2. Общему отделу администрации Усть-Катавского городского округа (О.Л.Толоконникова) опубликовать текст постановления в газете «Усть-Катавская неделя».

Полную версию постановления и регламента обнародовать на официальном сайте администрации Усть-Катавского городского округа (www.ukgo.su).

3. Постановление вступает в силу со дня его обнародования на официальном сайте администрации Усть-Катавского городского округа.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Усть-Катавского городского округа по вопросам социально-культурной политики, охраны здоровья населения С.Н.Пульдяева.

Глава Усть-Катавского городского округа Э.В.Алфёров

РФ
Администрация Усть-Катавского городского округа
Челябинской области
КОПИЯ ВЕРНА
подпись, Ф.И.О. должностного лица
«26» 06 2012г.

УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
Усть-Катавского городского округа
от 26.06.2012 № 747

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. Административный регламент «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 - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги.

Административный регламент определяет сроки и последовательность оказания муниципальной услуги, порядок взаимодействия получателей муниципальной услуги и должностных лиц (сотрудников) библиотек при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.2. Применяемые понятия и определения:

1) заявитель - физическое или юридическое лицо, которое непосредственно обращается в организацию, уполномоченную принимать обращения, инициирующие процесс предоставления муниципальной услуги.

2) получатель услуги - лицо, имеющее право или обязанность получения муниципальной услуги, по которой уже начат процесс ее предоставления.

3) административное действие - предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

4) должностное лицо - лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

5) электронное издание – издание, для использования которого необходимы средства вычислительной техники.

6) редкая книга – издание, сохранившееся или выпущенное в малом числе экземпляров и имеющее определенную ценность.

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

- Конституция Российской Федерации («Российская газета» от 11.07.2001 г. №130);

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета» от 17.11.1992 г. №248);

- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации («Российская газета» от 08.10.2003 г. №202);

- Федеральный закон от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006 г., №95);

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 31.07.2006 г., №31, ст. 3448);

- Федеральный закон от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010 г., № 31, ст. 4179);

- 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» («Российская газета» от 29.04.2011 г. №93);

- Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета» от 17.01.1995г. №11-12);

- Федеральный закон от 29.12.1994г. №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» от 17.01.1995г. №11-12);

- Закон Челябинской области от 26.06.2008г. № 284-ЗО «Об обязательном экземпляре документов Челябинской области» («Южноуральская панорама» от 12.07.2008г. №126);

- Закон Челябинской области от 30.11.2004г. №324-ЗО «О библиотечном деле в Челябинской области» («Южноуральская панорама» от 18.12.2004г. №142);

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998г. №590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда» (Бюллетень «Официальные документы в образовании», март 2001г., №7);

- Постановление Главы Усть-Катавского городского округа №1113 от 08.12.2005г. «Об утверждении Положения об организации библиотечного обслуживания жителей Усть-Катавского городского округа муниципальными библиотеками» (официально не публиковалось).

- Устав Усть-Катавского городского округа («Усть-Катавская неделя» от 21.02.2006 г. №14 (1216));

- Устав Муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» (Официальный сайт администрации Усть-Катавского городского округа: www.ukgo.su).

1.4. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица или их законные представители, обратившиеся за предоставлением доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг,

с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

1.5. Предоставляемая муниципальная услуга размещена в реестре муниципальных услуг, утверждённых постановлением администрации Усть-Катавского городского округа от 24.12.2010 г. №1321 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг Усть-Катавского городского округа».

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. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным казённым учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (далее - Учреждение).

Местонахождение и почтовый адрес Учреждения: 456040, Челябинская область, г.Усть-Катав, МКР-2, д.36а.

Контактный телефон: (35167) 3-07-57

Адрес электронной почты: ukbibl@land.ru

Официальный сайт: нет.

График работы администрации Учреждения:

Понедельник-пятница 8.30-17.00.

Перерыв на обед 12.30-13.00. Суббота, воскресенье – выходные.

График приёма граждан: вторник-среда с 15.00 до 17.00.

Структура Учреждения построена по типу Централизованной библиотечной системы, имеет головное подразделение, которым является Центральная городская библиотека, а также Городскую детскую библиотеку и 7 филиалов.

Информация о структурных подразделениях и библиотеках-филиалах Учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, приведена в Приложении №1.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем свободного и равного доступа к изданиям в электронном виде, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек в порядке "живой очереди".

Регистрация одного пользователя при предоставлении доступа к оцифрованным изданиям осуществляется не более 5 минут.

Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги по доступу к оцифрованным изданиям – 20 минут.

Максимальный срок формирования ответа при обращении к оцифрованным изданиям составляет 10 минут.

2.4.2. Предоставление муниципальной услуги при удалённом доступе производится в сроки, зависящие от скорости Интернет-канала пользователя. Они могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования.

Время вывода необходимого документа в электронном виде на компьютер пользователя зависит от возможности пропускного канала сети Интернет в той точке доступа, откуда осуществляется подключение к серверу библиотеки и загруженностью сервера.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. В библиотеках - читательский формуляр – документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

2.5.2. Запрос в виде письменного обращения почтовой связью или электронной почтой по установленной форме (Приложение №2).

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления услуги.

Основанием для отказа в приёме документов являются:

1) при обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон;

2) в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (наименование организации), направившего обращение, почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) текст письменного обращения, в т.ч. электронного, не поддается прочтению.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении услуги являются:

1) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

2) отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальных библиотеках;

3) запрос содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

4) обращение не связано с деятельностью Учреждения по оказанию услуги;

5) нарушение Правил пользования библиотекой;

6) в письменном запросе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

7) технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация письменных запросов поданных заявителем лично, а также поступивших почтовой и электронной связью, осуществляется в день приёма данных обращений.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальная услуги, информационным стендам.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда.

Рабочие места специалистов библиотеки должны быть оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

Сайты библиотек, с которых производится переадресация к оцифрованным документам, должны содержать удобную структуру навигации и поиска. Ссылка для перехода к оцифрованным документам должна находиться в удобном месте на главной странице сайта.

Информация о текстовых ресурсах библиотеки предоставляется пользователю в виде электронной копии в гипертекстовом или графическом формате (в отдельных случаях с гиперссылками по оглавлению), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению.

Текстовая информация размещается на информационных стендах, в информационных папках, на кафедрах обслуживания в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оснащаются:

- информационными стендами и/или информационными папками, в обязательном порядке содержащими образцы заполнения документов;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов (обеспечиваются бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями);
- пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях.

Помещения должны быть оборудованы входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием библиотеки.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Муниципальная услуга признаётся качественной при предоставлении услуги в сроки, определённые п.2.4 настоящего регламента и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований предоставления услуги.

2.13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.13.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Индивидуальное информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

2.13.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги (далее – должностное лицо) лично либо по телефону.

2.13.3. Заявитель имеет право на получение сведений:

- о стадии прохождения его запроса;
- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства запрос и прилагающиеся к нему материалы (если есть).

2.13.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо обязано назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства.

Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и

условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.13.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, осуществляется путём направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

Ответ направляется заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации обращения о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальных сайтах, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

Публичное информирование осуществляется с целью оповещения неограниченного круга лиц о порядке 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.

Предоставление информации путем публичного информирования осуществляется следующими способами:

- размещение информации на специальном информационном стенде;
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, буклеты и т.д.);
- размещение информации в печатных средствах массовой информации;

2.13.7. Заявитель может получить муниципальную услугу в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: www.gosuslugi.ru.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- предоставление услуги при личном обращении;

- предоставление услуги по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте.

3.2. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и регистрация пользователей или отказ в предоставлении муниципальной услуги;

- предоставление точки доступа к электронным документам в библиотеке или доступа к ним в случае удаленного подключения пользователя.

3.2.1. Приём и регистрация пользователей.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеки Учреждения, либо удаленное подключение пользователя к сайту.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги:

1) уточняет, что хочет заявитель, определяет, относится ли обращение к услуге по предоставлению 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 и дает ответы на поставленные заявителем вопросы.

В случае если ответ на обращение не может быть дан непосредственно должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, заявителю предлагается оформить письменное обращение для получения полной информации.

2) осуществляет оформление документов на право получения муниципальной услуги (в том случае, если услуга предоставляется непосредственно в библиотеке): запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра.

3) знакомит с Правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативно-правовыми актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

Результатом исполнения административной процедуры является:

- оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги;

- предложение о направлении обращения в письменной форме;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

Максимальное время предоставления муниципальной услуги в устной форме составляет 30 минут.

3.2.2. Предоставление точки доступа к электронным документам в библиотеке или доступа к ним в случае удаленного подключение пользователя.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку, либо удаленное подключение пользователя к серверу.

Должностное лицо осуществляет следующие действия:

1) подключение пользователя к серверу библиотеки и поиск необходимого ему документа;

2) фиксацию выдачи изданий в случае предоставления услуги непосредственно в библиотеке;

3) фиксацию получения изданий при помощи счетчика посещений в случае удаленного подключения.

Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

Результатом исполнения административной процедуры является:

- получение доступа к оцифрованным изданиям, в том числе к фонду редких книг, хранящимся в фондах библиотеки, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

- предложение о направлении обращения в письменной форме;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

Максимальное время предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

3.3. Предоставление услуги по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и регистрация заявления о 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;

- рассмотрение заявления, предоставление информации в письменном виде либо направление письменного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Приём и регистрация заявления о 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.

Основанием для начала административной процедуры является предоставление заявителем заявления специалисту, ответственному за приём и регистрацию документов, лично либо получение специалистом, ответственным за приём и регистрацию документов, запроса по почте, в том числе и в электронном виде.

Результатом исполнения административной процедуры является регистрация и передача заявления должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры: при личном обращении заявителя 15 минут, при получении запроса посредством почтового отправления, электронной почты – в течение рабочего дня.

3.3.2. Рассмотрение заявления, предоставление информации в письменном виде либо направление письменного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является получение заявления должностным лицом, ответственным за предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремёсел на территории муниципального образования.

Должностное лицо рассматривает заявление на предмет правильного оформления, проверяет, относится ли обращение к услуге о предоставлении 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.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в п. 2.7 настоящего регламента, должностное лицо подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В случае соответствия заявления установленным требованиям должностное лицо подготавливает ответ на письменное обращение по существу поставленных в нём вопросов в пределах своей компетенции.

Письменный ответ (уведомление об отказе) визируется и направляется на подпись руководителю Учреждения.

После подписания ответ (уведомление об отказе) регистрируется должностным лицом с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции.

Письменный ответ (уведомление об отказе) направляется заявителю на указанный им адрес по почте (по электронной почте).

Результат административной процедуры: рассмотрение заявления, направление заявителю письменного ответа либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры составляет не более 10 рабочих дней.

3.4. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении №3 к настоящему регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Руководитель Учреждения осуществляет текущий (внутренний) контроль за соответствием последовательности и сроков исполнения административных действий и выполнения административных процедур, определенных настоящим регламентом.

4.2. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.2. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.4. Периодичность проведения внешних проверок носит плановый характер и осуществляется на основании полугодовых или годовых планов

работы, или внеплановый характер (оперативный контроль) в случае поступлений обоснованных жалоб.

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

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

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в оказании муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с обжалованием решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц, в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, или в Управление по культуре и молодёжной политике администрации Усть-Катавского городского округа (далее - Управление).

Местонахождение и почтовый адрес Управления: 456043, Челябинская область, г.Усть-Катав, ул. Ленина, 47а.

Контактные телефоны: (35167) 2-55-06, 2-55-04

Адрес электронной почты: uprksmp@mail.ru

Официальный сайт: нет.

График работы: Понедельник-пятница 8.30-17.30.

Перерыв на обед 12.30-13.30. Суббота, воскресенье – выходные.

График приёма граждан: среда-четверг с 16.00 до 17.30.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) затребование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приёме документов, необходимость предоставления которых предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также муниципальными правовыми актами в целях предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) затребование платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также муниципальными правовыми актами;

6) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих в исправлении допущенных опечаток и ошибок или нарушения установленного срока таких исправлений;

7) иные случаи нарушения прав или законных интересов заявителя при получении муниципальной услуги.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, устно лично или по телефону в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Подробная информация об учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу, содержится в пункте 2.2 настоящего регламента.

5.5. Жалобы могут быть поданы в течение 30 календарных дней со дня, когда заявитель (его законный представитель) узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы, этот срок по заявлению лица, подающего жалобу, может быть восстановлен соответствующим должностным лицом. Уважительной причиной могут считаться, в частности, любые обстоятельства, затруднившие получение информации об обжалованных действиях (бездействиях), решениях и их последствиях.

5.6. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение десяти рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих в принятии документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение трех рабочих дней со дня её регистрации.

5.7. Содержание устной жалобы заносится в журнал приема граждан. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия обратившегося гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале приёма граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.8. В случае если во время личного приёма граждан решение поставленных в жалобе вопросов невозможно, составляется письменная жалоба, которая после регистрации направляется на рассмотрение должностных лиц и (или) в соответствующие структурные подразделения Учреждения.

В случае если устная жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных учреждений, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.10. Жалоба заявителя в письменной форме должна содержать следующую информацию:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства физического лица – заявителя, либо наименование, сведения о месте нахождения юридического лица - заявителя, 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, должностных лиц, муниципальных служащих;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, указанные в жалобе, либо копии документов.

5) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

6) личная подпись заявителя.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к жалобе прилагаются документы и материалы либо их копии. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к нему документов.

5.11. Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения; отсутствия обязательных реквизитов письменной жалобы и указаний на предмет обжалования;

2) получения документально подтвержденной информации о вступлении в законную силу решения суда по вопросам, изложенным в жалобе;

3) установления факта, что данный гражданин уже многократно обращался с жалобой по этому предмету, и ему были даны исчерпывающие письменные ответы при условии, что в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5) если текст письменной жалобы не поддается прочтению, при этом, если прочтению поддается почтовый адрес заявителя, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;

В указанных случаях заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения его жалобы в письменной форме.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

5.13. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к административному регламенту 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»

Структурные подразделения и библиотеки-филиалы
Муниципального казённого учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»,
участвующие в предоставлении муниципальной услуги

№	Наименование учреждения	Адрес Телефон	График работы		Адреса электронной почты и официальных сайтов
			Зимний период	Летний период	
1	Центральная городская библиотека	г.Усть-Катав МКР-2 д.36А 3-07-57	с 8-00 до 19-00 Выходной: суббота	с 8-00 до 18-00 Выходной: суббота воскресенье	ukbibl@land.ru
2	Городская детская библиотека	г.Усть-Катав ул.Ленина д.39 2-67-54	С 9-00 до 17-30 Выходной: воскресенье, понедельник	С 9-00 до 17-30 Выходной: суббота, воскресенье	det_bibl@rambler.ru
3	Филиал №1, библиотека Шубино	п. Шубино ул.Куйбышева д.164	С 9-00 до 18-00 Перерыв: с 13-00 до 14-00 Выходной: пятница, суббота	С 9-00 до 18-00 Перерыв: с 13-00 до 14-00 Выходной: суббота, воскресенье	–
4	Филиал №2, библиотека посёлка Вязовая	п. Вязовая ул. Советская, д.17 9-2-23-39	С 11-00 до 19-00 Выходной: воскресенье	С 8-30 до 17-00 Выходной: суббота, воскресенье	biblvyzovay@mail.ru

5	Филиал №3, библиотека села Минка	с.Минка ул.Долгая, д.38	С 12-00 до 15-00 Выходной: воскресенье, понедельник	С 10-00 до 13-30 Выходной: суббота, воскресенье	–
6	Филиал №5, библиотека села Тюбеляс	с.Тюбеляс ул.Коммунальная, д.8	С 10-00до 13-00 С 16-00 до 19-00 Выходной: пятница, суббота	С 9-00 до 17-00 Выходной: пятница, суббота	–
7	Филиал №6, Детская библиотека	г.Усть-Катав МКР-2 д.36А 3-07-57	С 9-00 до 17-30 Выходной: суббота	С 8-00 до 17-00 Выходной: суббота, воскресенье	–
8	Филиал №8, библиотека Паранино	п.Паранино, д.8	С 9-30 до 18-00 Перерыв с 13-00 до 13-30 Выходной: воскресенье, понедельник	С 9-30 до 18-00 Перерыв с 13-00 до 13-30 Выходной: суббота, воскресенье	–
9	Филиал №9, библиотека Городского Дворца культуры им. Т.Я.Белоконева	г.Усть-Катав ул.Комсомольская, д.38	С10-00 до 18-00 Выходной: суббота	С 9-30 до 18-00 Выходной: суббота, воскресенье	DKbibl@mail.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к административному регламенту 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»

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»