

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Тоншаевского муниципального округа
Нижегородской области
от 12.01.2022 № 12

**Административный регламент
администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области
по исполнению муниципальной услуги «Предоставление доступа к
оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду
редких книг, с учетом требований законодательства Российской Федерации об
авторских и смежных правах»**
(далее – муниципальная услуга, Административный регламент)

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги

- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее - муниципальная услуга);

электронное издание - электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку и предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения (ГОСТ 7.73 - 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.1.5);

оцифровка - измерение каких-либо величин и перевод полученных значений в цифровую форму (Большой толковый словарь компьютерных терминов – Москва: Вече Аст, 1998. – С. 191.);

- редкая книга – издание, сохранившееся в относительно малом количестве экземпляров и обладающее определенной ценностью;

- экземпляр издания, обладающий неповторимыми приметами, отличающими его от остального тиража издания, - подносной, именной, раскрашенный от руки, снабженный автографом писателя, читательскими заметками, интересным в историческом или мемуарном отношении экслибрисом, особо переплетенный, имеющий дополнительные вложения и т.п. (Книга: энциклопедия / гл. ред. В.М. Жаров. – М.: Большая российская энциклопедия, 1999. – С.525).

Редкость книги определяется по относительно малому количеству сохранившихся экземпляров (ГОСТ 7.87–2003 «Книжные памятники. Общие требования»).

1.2. Муниципальная услуга разработана в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области, в том числе из

фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам центральной муниципальной библиотеке

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области (далее – МУК «МЦБС»).

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки - проводника, и порядка его выдачи»;
- Законом Нижегородской области от 1 ноября 2008 г. № 147-З «О библиотечном деле в Нижегородской области»;
- Законом Нижегородской области от 5 марта 2009 г. № 21-З «О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области»;
- уставом Муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области;
- правилами пользования муниципальными библиотеками.

1.5. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги являются:

- свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к оцифрованным изданиям, хранящимся в Межпоселенческой Центральной

библиотеке, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

1.6. Получателями муниципальной услуги являются:

- физические и юридические лица;
- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации и общественные объединения;
- органы государственной власти, местного самоуправления.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее - доступ к оцифрованным фондам).

2.2. Наименование муниципальных учреждений культуры Тоншаевского муниципального округа, предоставляющих муниципальную услугу:

- Межпоселенческая центральная библиотека МУК «МЦБС»;
- Межпоселенческая Центральная детская библиотека МУК «МЦБС» (далее - МЦДБ);
- Пижемская поселковая библиотека – филиал № 1 МУК «МЦБС»;
- Пижемская детская библиотека – филиал № 2 МУК «МЦБС»;
- Шайгинская поселковая библиотека - филиал № 3 МУК «МЦБС»;
- сельские библиотеки - филиалы МУК «МЦБС».

2.3. Результат исполнения муниципальной услуги

Свободный и равный доступ получателей к оцифрованным изданиям, хранящимся в центральных библиотеках, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. В помещениях библиотек муниципальная услуга предоставляется в режиме работы библиотек (приложение 1);

2.4.2. Через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» муниципальная услуга предоставляется в рабочие часы библиотек, сайт МУК «МЦБС» Тоншаевского муниципального округа www.tonshlibr.ru.

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

2.5.1. При первичном обращении за услугой в помещениях библиотек в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами пользователи муниципальной услуги представляют:

- документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или (паспорт гражданина Российской Федерации, военный билет или иной официальный документ);
- в МЦДБ - дети до 14-ти лет документы не представляют;

- иные пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации, военный билет или иной официальный документ).

При наличии у пользователя подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», для получения услуги предоставление документов не требуется.

При получении услуги в электронном виде через сайт библиотеки - доступ свободный.

2.5.2. 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.

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

В предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах будет отказано:

- в случае нарушения Правил пользования библиотекой;
- отсутствие запрашиваемого издания в оцифрованном виде;
- по техническим причинам.

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении и при получении муниципальной услуги результата не может превышать 15 минут.

2.9. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Услуга оказывается без регистрации запроса заявителя.

Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, 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, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Специальные информационные стенды в библиотеках, а в дополнительно специальные папки, адаптированные для инвалидов по зрению, должны содержать полную и актуальную информацию, в том числе информацию о Правилах предоставления услуг.

Места ожидания должны быть оборудованы письменным столом для написания текста письменного заявления.

Места для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами для пользователей.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

б) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.11.1. Показатели доступности муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек:

- муниципальная услуга предоставляется бесплатно;
- режим работы библиотек установлен с учетом потребностей пользователей;
- специалисты библиотек оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;
- современная материально-техническая база муниципальных библиотек позволяет посетителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;
- муниципальные библиотеки расположены вблизи удобных транспортных развязок;
- услуга доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющих личность;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- вход в здание оборудуется пандусом и расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход для граждан, в том числе инвалидов, использующих инвалидные кресла-коляски и кнопкой вызова.».

2.11.2. Показатели качества муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек:

- оцифрованные издания являются максимально полными за счет использования для оцифровки нескольких источников от разных организаций - поставщиков;
- оцифровка изданий производится и предоставляется в высоком разрешении с минимальными отличиями от оригинала.
- в муниципальных библиотеках осуществляется доступ к изданиям, оцифрованным собственными силами и приобретённым политематическим оцифрованным изданиям;
- современная материально-техническая база муниципальных библиотек позволяет получать муниципальную услугу одновременно большому количеству посетителей, в разных формах оказания услуги;

2.11.3. Показатели доступности муниципальной услуги через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»:

Через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения.

2.11.4. Показатели качества муниципальной услуги через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»:

- оцифрованные издания являются максимально полными за счет использования для оцифровки нескольких источников от разных организаций - поставщиков;
- оцифровка изданий производится и предоставляется в высоком разрешении с минимальными отличиями от оригинала;
- осуществляется доступ к изданиям в соответствии с Российским законодательством об авторских и смежных правах.

2.12. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Иных требований, учитывающих особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме, не предусмотрено.

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. Порядок информирования о муниципальной услуге

3.1.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- непосредственно на информационных стендах в помещениях библиотек;

Информация об оказываемой муниципальной услуге также может доводиться до получателей муниципальной услуги посредством телефонной связи, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях библиотек, при личном обращении.

3.1.2. Сведения о режиме работы библиотек размещаются на вывесках при входе в здания муниципальных библиотек (см. на сайте МУК «МЦБС» www.tonshlibr.ru) и в приложении 1 к Административному регламенту)

3.1.3. Информация о муниципальной услуге включает следующие сведения:

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги;
- правила пользования библиотекой;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты сотрудников отвечающих за предоставление услуги;
- блок - схема оказания муниципальной услуги (приложение 2 к Административному регламенту);
- перечень оснований для приостановления или отказа в исполнении муниципальной услуги;
- Административный регламент;
- необходимая оперативная информация об исполнении муниципальной услуги.

3.1.4. Предоставление муниципальной услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях библиотек, так и в режиме удаленного доступа по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.1.5. Информирование пользователя по порядку предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотек в устной либо в письменной форме:

- при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации;

- на основании заявления по установленной форме (приложение 5 Административному регламенту);

- по телефону.

3.1.6. При информировании о предоставлении муниципальной услуги по письменным обращениям ответ на обращение направляется в адрес получателя муниципальной услуги в срок не более 10 дней с момента обращения.

3.1.7. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек.

Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию

3.2. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в помещениях библиотек включают в себя

- регистрацию получателя муниципальной услуги, выдачу (перерегистрация) формуляра читателя или заполнение заявления – обязательства;

- консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СБА, базам данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотек, выполняющим функции дежурного консультанта;

- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к оцифрованным изданиям в помещениях библиотек.

Основанием предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки.

3.2.1. Муниципальная услуга оказывается пользователям в соответствующих помещениях библиотек только в электронном виде.

3.2.2. Регистрация получателя муниципальной услуги.

3.2.3 Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки.

3.2.4 Регистрация получателя муниципальной услуги, перерегистрация читателя осуществляется в соответствии с правилами пользования библиотек МУК «МЦБС»

Регистрация одного пользователя осуществляется с момента поступления запроса в срок до 5 минут.

3.2.5. Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги.

3.2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги в помещениях библиотек:

3.3. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.3.1. Муниципальная услуга предоставляется через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» только к оцифрованным изданиям, правообладателями которых являются библиотеки.

3.3.2. Доступ к получению муниципальной услуги в электронной форме осуществляется через официальный сайт МУК «МЦБС», зарегистрированных пользователей.

3.3.3. Оцифрованные издания муниципальных библиотек размещаются в течение месяца со дня постановки на учет нового оцифрованного издания, а также исключения издания из фонда библиотеки.

Оцифрованные издания, правообладателем которых муниципальные библиотеки не являются, размещаются в течение месяца со дня поступления оцифрованных изданий в муниципальную библиотеку.

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

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

3.3.6. В электронном виде муниципальная услуга через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» должна предоставляться ежедневно, бесплатно.

3.3.7. При наличии у пользователя подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», услуга должна предоставляться вне зависимости от географического расположения и типа транспортного канала пользователя, при условии, что скорость доступа пользователя в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» менее 128 кбит/с.

3.3.8. Директор МУК «МЦБС» письменным приказом назначает специалиста, ответственного за наполнение и достоверность оцифрованных изданий, и специалиста, ответственного за размещение оцифрованных изданий данных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с Российским законодательством об авторских и смежных правах.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте

4.2. Персональная ответственность специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства

4.3. Руководители центральных районных библиотек несут персональную ответственность за реализацию положений настоящего Административного регламента в возглавляемых ими библиотеках

4.4. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителями центральных библиотек

4.5. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет отдел культуры, туризма и народно-художественных промыслов администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области (далее – отдел культуры).

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

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется заведующей отдела культуры, туризма и народно-художественных промыслов администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области.

В случае выявления нарушений прав заявителей действиями (бездействием) должностных лиц муниципальных библиотек, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Периодичность плановых проверок - 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес отдела культуры.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, привлекаемых многофункциональным центром для оказания услуг, а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников

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

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) решения и (или) действия (бездействие) в отдел культуры, их должностных лиц, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (если муниципальная услуга предоставляется посредством комплексного запроса);

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование предоставления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области, для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области;

ж) отказ отдела культуры, его должностного лица в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

и) 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 Нижегородской области, нормативными правовыми актами Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области;

к) 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) решения и (или) действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (если муниципальная услуга оказывается посредством комплексного запроса);

б) требование предоставления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области, для предоставления муниципальной услуги;

в) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области для предоставления муниципальной услуги;

г) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) отдела культуры, представляющей муниципальную услугу, должностного лица структурного подразделения МУК «МЦБС», представляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, и их работников, а также решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) с нарушением порядка предоставления муниципальной услуги, а также неисполнение или ненадлежащее исполнение должностными лицами служебных обязанностей, установленных настоящим Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

5.2.2. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника учреждения.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Орган и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Жалоба рассматривается отделом культуры, предоставляющей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) МУК «МЦБС», предоставляющей муниципальную услугу, его должностного лица.

5.3.2. Должностные лица отдела культуры, уполномоченные на рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, порядка или сроков рассмотрения жалобы, либо незаконный отказ или уклонение указанного должностного лица от приема жалобы, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в отдел культуры, многофункциональный центр либо в соответствующий орган публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра.

5.4.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме по форме согласно приложению 3 к Административному регламенту.

Жалоба на решения и действия (бездействие) отдела культуры, должностного лица, работника МУК «МЦБС», составленная согласно приложению 3 к Административному регламенту может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта округа, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.2.1. Прием жалоб в письменной форме осуществляется отделом культуры в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос

на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте на адрес: 606950 Нижегородская область, р.п. Тоншаево, ул. Свердлова, д. 2 а.

5.4.2.2. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.2.3. В случае если жалоба 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 лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) 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.

5.4.2.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта округа, многофункционального центра, а также организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на официальный адрес электронной почты отдела культуры (e-mail:tonshculture@mail.ru);

2) ЕПГУ, РПГУ;

3) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) (далее - Портал досудебного обжалования).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 5.4.2.3 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

При использовании Портала досудебного обжалования заявителю обеспечивается:

а) возможность подачи заявителем в электронной форме жалобы и иных документов (при наличии), подтверждающих доводы заявителя;

б) доступность для заполнения и (или) копирования заявителем шаблонов жалобы в электронной форме;

в) возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения жалобы, поданной любым способом;

г) возможность получения заявителем решения по жалобе, поданной любым способом;

д) возможность ознакомления с информацией об общем количестве поданных и рассмотренных жалоб.

5.4.3. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в отдел культуры в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и отделом культуры, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в отделе культуры.

5.4.4. Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица отдела культуры обеспечивают прием и рассмотрение жалоб.

5.4.5. Отдел культуры обеспечивает:

- 1) оснащение мест приема жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) отдела культуры, её должностных лиц;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) отдела культуры, её должностных лиц;
- 4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.4.6. Основаниями для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются поступление жалобы заявителя и ее регистрация.

5.4.7. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.8. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Срок рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в отдел культуры, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, осуществляющие функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.5.2. Жалоба, поступившая в отдел культуры, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, осуществляющие функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае

обжалования отказа отдела культуры, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, в приеме документов у заявителей 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.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений (приложение 4 к Административному регламенту):

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 Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7.2. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.7.3. Отдел культуры, МФЦ, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.7.4. Отдел культуры, МФЦ, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо отдела культуры, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения в письменной форме и по желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется в электронной форме.

5.8.2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом отдела культуры, руководителем многофункционального центра, руководителем организации, осуществляющей функции по предоставлению или муниципальных услуг.

5.8.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа местного самоуправления, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.4. Письменные ответы на жалобы, предназначенные для направления заявителям, высылаются по почте непосредственно в адреса заявителей.

5.8.5. Информацию о статусе рассмотрения жалобы, поданной через Портал досудебного обжалования, заявитель может узнать в личном кабинете.

5.8.6. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых отделом культуры, многофункциональным центром либо организацией, осуществляющей функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, 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.

5.8.7. 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.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.9.1. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе вышестоящим должностным лицам или в вышестоящий орган в порядке подчиненности.

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

5.9.3 Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) отдела культуры, ее должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах отдела культуры, МУК «МЦБС», многофункционального центра в сети Интернет, на ЕПГУ и РПГУ;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) отдела культуры ее должностных лиц муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.9.4. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с пунктом 2.12 настоящего Административного регламента.

5.9.5. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) отдела культуры, ее должностных лиц, а также решений и (или) действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ осуществляется в соответствии с:

1) Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) постановлением правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

3) постановление правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Административному регламенту

Сведения о режиме работы библиотек

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая Централизованная библиотечная система» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области.

Адрес: 606950 Нижегородская область, р.п. Тоншаево, ул. Советская, д. 26.

Директор – Крашенинникова Надежда Павловна.

Режим работы Центральной библиотеки, Центральной детской библиотеки: ежедневно с понедельника по пятницу с 10 часов 00 минут до 18 часов 00 минут без перерыва на обед.

Суббота выходной день.

Воскресенье с 10 часов 00 минут до 16 часов 00 минут без перерыва на обед

Справочные телефоны: 8(83151) 2-12-37; 2-24-68; 2-12-88.

Е-mail: **tonshlibr@mail.ru**

Сайт библиотеки: **www.tonshlibr.ru**.

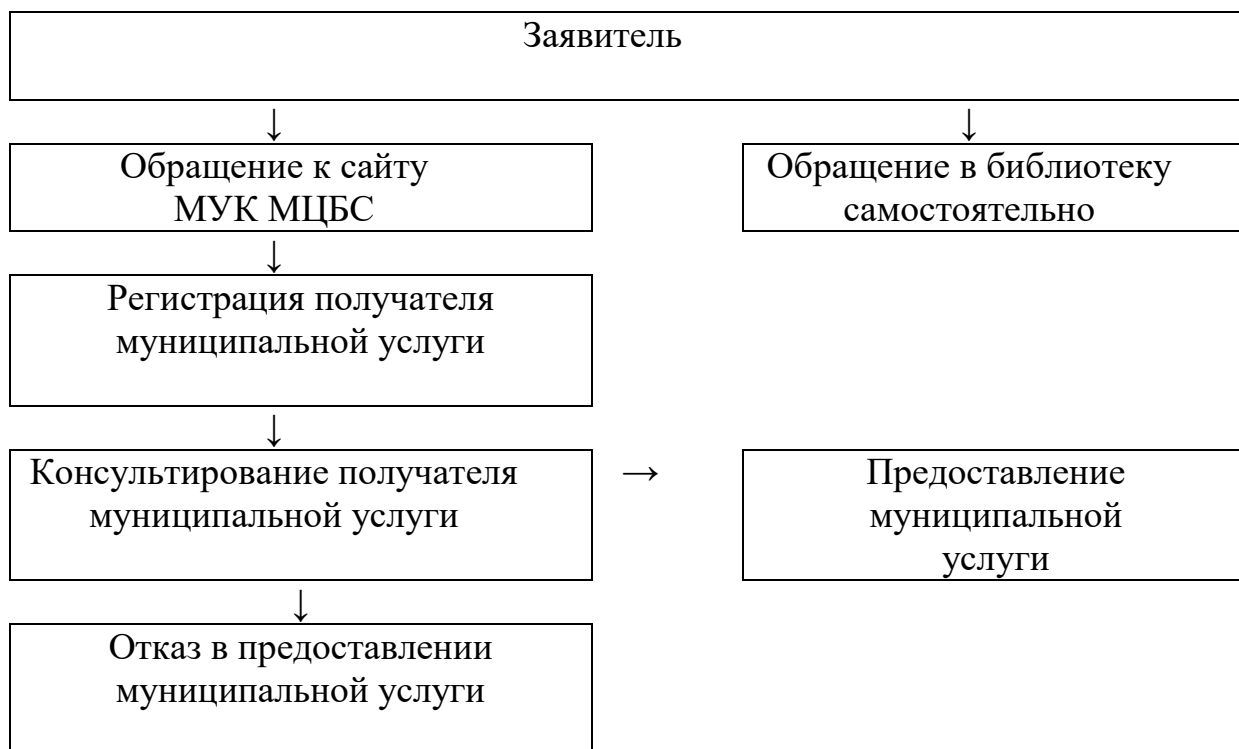
ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении библиотеками МУК «МЦБС» муниципальной услуги

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



ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Административному регламенту

**Образец
жалобы на действие (бездействие) органа или его должностного лица**

Исх. от _____ № _____
Наименование структурного подразделения, органа

ЖАЛОБА

Полное наименование юридического лица, физического лица: _____

_____ (фактический адрес)

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Код учета: ИНН: _____

* Ф.И.О. руководителя юридического лица: _____

*на действия (бездействие): _____

_____ (наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

*существо жалобы: _____

_____ (краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты регламента)

Поля, отмеченные (*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации:

МП _____

_____ (подпись руководителя юридического лица, физического лица)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

к Административному регламенту

**Образец решения
по жалобе на действие (бездействие) органа или его должностного лица**

Исх. от _____ № _____

РЕШЕНИЕ

по жалобе на решение, действие (бездействие)
органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица
органа, принявшего решение по жалобе _____

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с
жалобой: _____

Номер жалобы, дата и место принятия решения: _____

Изложение жалобы по существу: _____

Изложение возражений, объяснений заявителя: _____

УСТАНОВЛЕНО:

фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным
лицом, рассматривающим жалобу: _____

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения
жалобы: _____

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган или
должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или

должностное лицо не применили законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель:

На основании изложенного
РЕШЕНО:

1. _____
(решение, принятое в отношении обжалованного
действия (бездействия), признано правоммерным или неправоммерным полностью или
частично, или отменено полностью или частично)

2. _____
(решение принято по существу жалобы: удовлетворена или не
удовлетворена полностью или частично)

3. _____
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных
нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.

Копия настоящего решения направлена по адресу: _____

(должность лица уполномоченного, (подпись) (инициалы, фамилия)
принявшего решение по жалобе)

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

к Административному регламенту

Директору МУК «МЦБС»

Ф.И.О. (наименование) заявителя _____

Почтовый адрес _____

Адрес электронной почты (при наличии) _____

Контактный телефон (при наличии) _____

Заявление

Прошу представить мне _____

Подпись заявителя _____ / _____ /
фамилия, инициалы

дата