|  |
| --- |
| Утвержденпостановлением администрацииБерезовского городского округа от 02.12.2014 №664 |

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа

 к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе

к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

1.Общие положения

1.1.Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.2.Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением администрации Березовского городского округа от 07.03.2012 №125 «Об утверждении порядка разработки и проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Березовского городского округа и утверждения соответствующих административных регламентов».

1.3.Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее - муниципальная услуга) являются физические и юридические лица без ограничений, заинтересованные в предоставлении доступа к оцифрованным изданиям.

1.4.Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

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

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

в рекламной продукции на бумажных носителях;

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

 на официальном Интернет-сайте администрации Березовского городского округа [www.березовский.рф](http://www.березовский.рф); на Интернет-сайтах муниципальных библиотек, оказывающих данную муниципальную услугу;

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

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

1.4.2.Электронные обращения граждан принимаются по электронной почте. Ответ на электронное обращение дается специалистом муниципальной библиотеки и в форме письменного текста в электронном виде в течение 15 дней после получения запроса.

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

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

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя специалист, ответственный за такое информирование, должен дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

1.5.Муниципальную услугу предоставляет Березовское муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (далее -БМКУК «ЦБС»), почтовый адрес: 623701, г. Березовский, ул. Гагарина,7.

Телефоны для справок: 8 (34369) 4-70-04.

Интернет-сайт: [www.березовский.рф](http://www.березовский.рф), www.[berezlib.ru](http://berezlib.ru/)

Электронная почта: bcbs2007@yandex.ru

График (режим) работы: вторник – пятница – с 12-00 до 19-00, суббота, воскресенье – с 11-00 до 18-00, понедельник – выходной; последняя пятница месяца – санитарный день.

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

 1.6.На Интернет-сайте и в муниципальных библиотеках размещается следующая информация:

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

номера справочных телефонов муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги;

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

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

 о порядке предоставления муниципальной услуги;

 об адресах Интернет-сайтов; федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; Интернет-сайтов муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги.

1.8.Заявитель имеет право на судебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, с указанием сроков обжалования и юрисдикции суда, в который подается заявление, в соответствии с законодательством.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2.Организацию предоставления муниципальной услуги оказывает Березовское муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система».

 2.3.Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах муниципальных библиотек, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (из локальной сети библиотеки или в режиме удаленного доступа);

 доступ к документам и тематическим коллекциям, созданным и оцифрованным библиотекой (книги, в том числе из фонда редкой книги, краеведческие издания, музыкально-нотная литература, статьи из периодических изданий, сборников, самостоятельные издания);

 доступ к самостоятельным электронным изданиям, не имеющим печатных аналогов;

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

 мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1.Результат предоставления муниципальной услуги зависит от формы обращения заявителя: через сеть Интернет или при личном обращении в конкретную муниципальную библиотеку.

2.3.2.Информация может быть предоставлена заявителю:

1)в виде электронного документа в цифровом формате (графическом, текстовом, мультимедиа) – для оцифрованных изданий, не являющихся объектами авторского права;

2) в виде библиографической записи, содержащей информацию о наличии электронных документов на съемных носителях (компакт-дисках, флешкартах и пр.) или о наличии документа в электронном виде с возможностью доступа к нему из локальной сети библиотеки, являющейся держателем данного документа.

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

Краткая форма:

Автор. Заглавие. Год издания. Место издания. ISBN. Издательство.

Объем документа (в страницах или мегабайтах).

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

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

Полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

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

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

открытый доступ в сети Интернет;

доступ из локальной сети библиотеки – держателя документа.

2.4.Срок предоставления муниципальной услуги зависит от формы обращения:

в сети Интернет - в момент обращения (круглосуточно);

при обращении по телефону или лично в библиотеку - в момент обращения;

по электронной почте - ответ отправляется на электронный адрес заявителя в течение часа с момента поступления заявки (в часы работы учреждения) либо на следующий рабочий день;

при обращении по почте ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах осуществляется путем свободного доступа к электронным каталогам и базам данных, размещенных на их Интернет-сайтах.

Для получения информации заявитель может использовать любой из следующих каналов:

1)формирование поискового запроса на Интернет-сайте муниципальной библиотеки;

2)личное посещение муниципальной библиотеки и заполнение там поисковой формы установленного образца;

3)отправка заполненной формы поиска установленного образца в муниципальную библиотеку по почте или по электронной почте;

4)сформулировав и задав вопрос по телефону муниципальной библиотеки.

Условия и сроки предоставления муниципальной услуги должны обеспечивать уровень доступности, предполагающий:

при личном обращении в муниципальную библиотеку - наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий);

при обращении через сеть Интернет в муниципальные библиотеки - обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

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

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая);

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая);

Федеральный закон от 29.12.94 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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

 Федеральный закон от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 09.10.92 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 27.04.93 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

 Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №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»;

Областной закон от 21.04.97 №25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

Положение о Министерстве культуры Свердловской области, утвержденном постановлением правительства Свердловской области от 25.09.2009 №1104-ПП;

приказ министерства культуры Свердловской области от 04.06.2013 №172 «Об утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг и осуществления государственных функций»;

Устав БМКУК «ЦБС» муниципальных библиотек;

Правила пользования муниципальными библиотеками.

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

 2.6.1.Для получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных документов). При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.6.2.Предоставление муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек осуществляется при наличии читательского билета.

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

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

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

Запись в областные государственные библиотеки может осуществляться на основании универсальной электронной карты (УЭК), если это предусмотрено федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, Правилами пользования библиотекой.

2.6.3.Для получения услуги заявителю необходимо предоставить (направить) в учреждение, предоставляющее услугу, запрос о предоставлении услуги (далее - запрос).

Запрос должен соответствовать установленной [форме](#Par1092) согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту.

Текст запроса должен быть написан разборчиво, на русском языке.

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

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

2.8.Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

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

2.10.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в представлении муниципальной услуги:

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

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

 3)запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

4)несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

5)запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

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

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

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

Читательский формуляр оформляется в соответствии установленными Правилами пользования библиотекой.

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

Документы, необходимые к предъявлению при записи в муниципальные библиотеки, указаны в п.2.6 настоящего Административного регламента.

2.12.Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.13.Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более 15 минут.

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

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

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

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

в базе данных, доступной в локальной сети конкретной областной муниципальной библиотеки.

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

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

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

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

Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

2.16.Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, проживающих за рубежом.

Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя:

на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

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

в муниципальные библиотеки.

Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

наличие информационной системы, автоматизирующей процесс оказания услуги доля оцифрованных изданий, хранящихся в библиотеках, в том числе фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, процентов;

скорость выполнения поиска по запросу и загрузки электронной копии документа, мин;

динамика роста числа обращений к фонду электронных копий документов в режиме удаленного доступа, процентов.

Электронная копия документа должна легко читаться с экрана монитора.

2.17.В электронной форме муниципальная услуга предоставляется в сети Интернет с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области». Для подачи заявления через данную систему необходима регистрация на сайте Электронного Правительства [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru). Данное заявление сразу же поступает на рассмотрение специалисту по предоставлению муниципальной услуги, затем регистрируется.

При предоставлении услуги в электронной форме для заявителей обеспечены следующие возможности:

доступ к сведениям об услуге;

самостоятельный доступ заявителя к получению услуги (не обращаясь в управление культуры).

3.Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1.Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

прием и регистрация запроса;

рассмотрение запроса и принятие решения о предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, предоставление информации об издании или принятие решения об отказе в предоставлении доступа или информации;

предоставление заявителю доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, информации об издании.

3.2.Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя в учреждение культуры.

 3.3.Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги осуществляет следующие административные процедуры:

3.3.1.При личном обращении заявителя

1)представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

2)предлагает заявителю предъявить читательский билет. При первом посещении оформляет читательский формуляр, с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30.11.94 №51-ФЗ; знакомит с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

3)выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (автор, заглавие, год издания и т.п.); оказывает консультационную помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

4)регистрирует запрос в день обращения;

5)проводит проверку обращения на соответствие требованиям п.п.2.6, 2.10 настоящего Административного регламента и принимает решение о предоставлении услуги или решение об отказе в предоставлении услуги в сроки, установленные в п.2.4 настоящего Административного регламента;

6)проверяет наличие оцифрованного издания или запрашиваемой заявителем информации. Предоставляет доступ заявителю к каталогу оцифрованных изданий через персональный компьютер; представляет устный ответ по запрашиваемой заявителем информации.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, информация предоставляется заявителю лично в течение двух часов после поступления запроса.

Результатом предоставления услуги является предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, либо предоставление информации по ее поиску, либо информации о месте ее нахождения (размещения) или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

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

3.3.2.При обращении заявителя через сеть Интернет

Обращение через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Порталу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://pgu.midural.ru/web/guest/mai>), на портал библиотечной информационной системы Свердловской области (http://www.bis-ural.ru), на сайт любой из областных государственных библиотек; на сайт муниципальной библиотеки.

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

Для получения муниципальной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин (аналогично поиску библиографической информации). Дополнительно в форме запроса отмечается поле «Только документы с полным текстом» или «Электронные копии документов».

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» или «доступ из локальной сети библиотеки».

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

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

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

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

 3.7.Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в п.2.10 настоящего Административного регламента.

 3.8.Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 3 к настоящему Административному 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 принятием ими решений.

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

4.1.2.Внешний контроль за исполнением Административного регламента осуществляется должностными лицами управления культуры и спорта Березовского городского округа, ответственными за организацию работы по предоставлению государственных услуг.

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

4.2.Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1.Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником управления культуры и спорта Березовского городского округа или лицом, исполняющим его обязанности.

4.2.2.Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы управления культуры и спорта Березовского городского округа.

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

4.2.4.Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается начальником управления культуры и спорта Березовского городского округа.

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

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

4.3.1.Персональная ответственность руководителей муниципальных библиотек за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдений требований настоящего Административного регламента закрепляется в муниципальном задании учреждению, установленном управлением культуры и спорта Березовского городского округа.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов управления культуры и спорта Березовского городского округа закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4.Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в п.2.5 настоящего Административного регламента.

5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,

а также должностных лиц

5.1.Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия администрации или должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном порядке, если считают, что в ходе предоставления муниципальной услуги нарушены его права.

5.2.Заявитель может обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказа 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа;

требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа.

отказа органа, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба (претензия) подается на имя начальника управления культуры и спорта Березовского городского округа. Жалоба (претензия) может быть передана заявителем лично в письменном виде на бумажном носителе, или направлена по почте, по адресу: г.Березовский, ул.Театральная, 7, или передана в электронной форме через сайт: [www. bcbs2007@yandex.ru.](http://www.березовский.рф)

 В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя (для юридических лиц).

При подаче жалобы в электронном виде указанные документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством РФ.

5.4.Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

решения должностных лиц учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги,

действия (бездействия) должностных лиц учреждения, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.5.Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

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

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

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

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.6.Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы в управлении культуры и спорта Березовского городского округа.

 Жалоба, поступившая в письменной форме, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

В случае если в электронном сообщении заинтересованным лицом указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об оставлении жалобы без ответа по существу (с обоснованием причин), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

5.7.Жалоба должна содержать:

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

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

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо специалиста Уполномоченного учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

дату составления и личную подпись.

5.8.В ходе досудебного обжалования заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, уведомление о переадресации письменной жалобы в орган или специалисту, в компетенцию которых входит решение поставленных в ней вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.9.Сроки рассмотрения жалобы. Жалоба, поступившая в учреждение культуры, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста учреждения культуры в приеме документов у заявителя жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен, могут быть установлены Правительством Российской Федерации.

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

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.11.Ответ о результатах рассмотрения жалобы (о результатах рассмотрения жалобы по существу) может не даваться в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При этом должностным лицом, рассматривающим жалобу, должны соблюдаться требования, установленные указанным Федеральным законом.

5.12.Действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо специалиста учреждения культуры могут быть обжалованы заявителем в Березовский городской суд в порядке и в сроки, которые установлены гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Порядок рассмотрения и разрешения судом жалобы, указанной в настоящем пункте, установлен гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.