**Проект**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К ОЦИФРОВАННЫМ ИЗДАНИЯМ, ХРАНЯЩИМСЯ В БИБЛИОТЕКЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ФОНДУ РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ"**

**1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1.Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1.Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги администрации Тонкинского муниципального района Нижегородской области **«**Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, 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 и доступности предоставления данной муниципальной услуги (далее – Услуга) и определяет стандарт ее предоставления, сроки и последовательность действий при ее предоставлении, в том числе требования к порядку ее предоставления, административные процедуры и административные действия, а также формы контроля за исполнением административного регламента и досудебный порядок обжалования решений и действий администрации Тонкинского муниципального района Нижегородской области (далее - Администрации) при осуществлении полномочий по предоставлению Услуги.

Услуга **«**Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах**»** предоставляется Исполнителем Услуги - Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Тонкинского муниципального района Нижегородской области (далее – МБУК «МЦБС»).

1.2.Круг заявителей.

1.2.1.Заявителями на предоставление Услуги являются физические и юридические лица.

1.3.Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги.

1.3.1.Информирование о предоставлении Услуги осуществляется Отделом культуры администрации Тонкинского муниципального района (далее – Отдел культуры), Исполнителем Услуги - МБУК «МЦБС»).

[Местоположение, координаты](#Par219) и график работы структурных подразделений исполнителя Услуги содержатся в Приложении 1 к настоящему Регламенту, [блок-схема](#Par332), наглядно отображающая алгоритм выполнения Услуги содержится в Приложении 2 к настоящему Регламенту.

Местонахождение и график работы Отдела культуры:

Почтовый/юридический адрес: 606970, Нижегородская область, р.п. Тонкино, ул. Ленина, дом 3б Часы работы: понедельник - пятница: с 8.00 до 17.00, выходные дни: суббота, воскресенье. Телефон/факс: (831 53) 4-76-41

Адрес электронной почты Отдела культуры: okult.tonkino@gmail.com

Адрес официального сайта администрации Тонкинского муниципального района в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении Услуги: http://www.tonkino.ru/administrativnye-reglamenty-1/ Всю интересующую информацию о предоставлении Услуги можно получить на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, непосредственно в МБУК «МЦБС») Тонкинского муниципального района.

Местонахождение и график работы МБУК «МЦБС»Тонкинского муниципального района Нижегородской области

Почтовый/юридический адрес: 606970 Нижегородская обл., р.п., ул.Советская д. 4 Тел.: (83153) 4-73-85; тел./факс: (83153) 4-73-85 электронная почта: cbs-tonkino@mail.ru; сайт: http://tonkinolibrary.edusite.ru/.

1.3.2.Информирование о предоставлении Услуги осуществляется посредством:

1.индивидуального информирования:

- при обращении заявителя лично или по телефону;

- при письменном обращении заявителя, в том числе по почте, по электронной почте;

2.публичного информирования:

- путем размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги;

-посредством размещения информации на официальном сайте администрации Тонкинского муниципального района в сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг;

-посредством размещения информации в средствах массовой информации.

1.3.3.При обращении заявителя за информированием о предоставлении Услуги в устной форме лично или по телефону специалист структурного подразделения МБУК «МЦБС», в которое обратился заявитель, должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, при обращении по телефону сообщить наименование учреждения, в которое позвонил заявитель, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении Услуги.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном общении - 15 минут.

1.3.4.При письменном обращении заявителя за информированием по вопросам предоставления Услуги, в том числе в виде почтовых отправлений или обращений по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде путем получения заявителем письменного ответа в виде почтовых отправлений или в форме электронного документооборота. Регистрация письменного обращения в журнале регистрации входящих документов осуществляется в день поступления обращения.

Информация предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется способом, указанным в обращении (если способ не указан, направляется по почте), в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации обращения.

1.3.5.На информационных стендах МБУК «МЦБС»Тонкинского муниципального района размещается следующая информация:

-режим работы структурных подразделений МБУК «МЦБС», график приема заявителей, номера телефонов для справок, адрес официального сайта администрации Тонкинского муниципального района, сайта МБУК «МЦБС»Тонкинского муниципального района, представляющего Услугу, в сети Интернет, адрес электронной почты

МБУК «МЦБС»;

-перечень документов, необходимых для получения Услуги;

-порядок предоставления Услуги;

-перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги;

-порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в процессе предоставления Услуги;

-текст Регламента;

-[блок-схема](#Par332), определяющая последовательность предоставления Услуги (приложение 2).

1.3.6.На официальном сайте МБУК «МЦБС»Тонкинского муниципального района размещается следующая информация:

-адрес местонахождения структурных подразделений МБУК «МЦБС», предоставляющего Услугу, телефоны для справок, адреса электронной почты;

-режим работы и график приема заявителей;

-порядок получения информации по вопросам предоставления Услуги;

-текст Регламента.

**2.СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

2.1.Наименование Услуги: "Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах".

2.2.Органом, ответственным за организацию предоставления Услуги, является администрация Тонкинского муниципального района в лице Отдела культуры.

2.3.Непосредственное предоставление Услуги осуществляется структурными подразделениями МБУК «МЦБС» согласно [Приложению 1](#Par219).

2.4.Результатом предоставления Услуги является:

-обеспечение свободного доступа получателей Услуги к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

-обоснованный отказ в предоставлении Услуги.

2.5.Сроки предоставления Услуги.

2.5.1.При удаленном предоставлении Услуги посредством сети Интернет время ожидания и получения информации в электронном виде зависит от загруженности сервера библиотеки и от пропускного канала сети Интернет. На загрузку базы данных оцифрованных изданий, хранящихся в библиотеке, может быть затрачено 1 - 3 минуты.

2.5.2.Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей Услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг - 15 минут.

2.5.3.Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, в том числе к фонду редких книг, осуществляется в течение 10 минут.

2.5.4.При нахождении заявителя в библиотеке максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса – не более 15 минут. При наличии очереди на доступ к оцифрованным изданиям в помещении библиотеки, непрерывное пользование базой оцифрованных изданий для получателя Услуги может быть ограничено до 60 минут.

2.6.Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

-Федеральным Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

-Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

-Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

-Законом Нижегородской области от 01.11.2008 № 147-3 «О библиотечном деле в Нижегородской области»;

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационной сети Интернет»;

-Распоряжением 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»;

-Уставом Тонкинского муниципального района Нижегородской области, утвержденным постановлением Земского собрания Тонкинского муниципального района Нижегородской области от 16 августа 2012года №190

-Уставом МБУК «МЦБС»Тонкинского муниципального района Нижегородской области;

-Правилами пользования библиотеками МБУК «МЦБС»;

-настоящим административным регламентом;

2.7.Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги:

-документы, удостоверяющие личность;

-читательский формуляр (или карточка пользователя).

2.7.1.Читательский формуляр (или карточка пользователя) оформляется в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами при первичном обращении за Услугой в помещениях муниципальных библиотек при предъявлении документов, удостоверяющих личность получателя Услуги.

В случае наличия читательского формуляра (или карточки пользователя) у получателя Услуги в регистрационной картотеке должна быть отметка о перерегистрации.

2.7.2.Представление каких-либо документов для получения Услуги через интернет-сайт библиотеки не требуется.

2.8.Запрещается требовать от заявителя:

-представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги;

-представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих Услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами (часть 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ).

2.9.Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, является:

-невозможность прочтения оформляемых документов, о чем сообщается пользователю, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

2.10.Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении Услуги являются:

-отсутствие читательского формуляра (или карточки пользователя);

-нарушение заявителем Правил пользования библиотеками МБУК «МЦБС»Тонкинского муниципального района;

-отсутствие источников информации в библиотеке;

-непрохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации;

-технические работы/неполадки на серверном оборудовании и (или) технические проблемы.

2.11.Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

2.12.Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга.

2.12.1.Помещения, предназначенные для предоставления Услуги, должны быть оснащены персональными компьютерами, необходимой мебелью и оборудованием; должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правилам пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги.

2.12.2.Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

2.12.3.В помещениях для ожидания получателям Услуги отводятся места, оборудованные стульями.

2.12.4.Рабочие места сотрудников и пользователей библиотек должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющие организовать оказание Услуги, оснащены оборудованием, позволяющее обеспечить доступ получателя в Интернет.

2.13.Показатели доступности и качества Услуги.

Основным показателем качества и доступности Услуги является оказание Услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации. Оценка качества и доступности Услуги осуществляется по следующим показателям:

1)соблюдение сроков предоставления Услуги и условий ожидания приема;

2)своевременное, полное информирование об Услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;

3)обоснованность отказов в предоставлении Услуги.

**3.СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ**

**ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1.[Блок-схема](#Par332) предоставления Услуги приведена в приложении N 2 к настоящему административному регламенту.

3.2.Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1)Прием и регистрацию получателя услуг (прием и запись в библиотеку при первом посещении);

2)Прием запроса и предоставление доступа к оцифрованным изданиям либо отказа в предоставлении услуги

3)Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области либо почтовые отделения;

4)Предоставление доступа к оцифрованным изданиям при непосредственном обращении в библиотеку;

5)Предоставление мотивированного отказа в предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках

3.3.Регистрация получателя услуг.

3.3.1.Основанием для регистрации получателя услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку. Регистрация получателя Услуги осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотеками МБУК «МЦБС»Тонкинского муниципального района. Регистрация предусматривает:

1)прием документов, установление личности получателя услуги;

2)установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов либо отказа в предоставлении услуги.

Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт).

3.3.2.Специалист библиотеки оформляет договор на обслуживание, читательский формуляр (или карточку пользователя) и знакомит заявителя с Правилами пользования и другими локальными нормативными актами, регламентирующими библиотечную деятельность. Специалист консультирует получателя услуги по доступу к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах библиотеки, их использованию, методике самостоятельного поиска информации.

Перерегистрация получателей услуги производится один раз в год.

3.3.3.После записи в библиотеку или перерегистрации заявитель получает право пользования компьютером библиотеки, с которого осуществляется доступ к копиям оцифрованных документов, хранящихся в электронной базе данных библиотеки.

3.4.Прием запроса и предоставление доступа к оцифрованным изданиям либо отказа в предоставлении услуги.

3.4.1.Основанием для начала процедуры предоставления муниципальной услуги является обращение получателя услуги в библиотеку с запросом на бланке требования или в устной форме, а также на сайт МБУК «МЦБС»: <http://tonkinolibrary.edusite.ru/>. и электронную почту: cbs-tonkino@mail.ru в виде электронного [заявления](#Par424) (приложение 3).

3.4.2.Сотрудник библиотеки, получивший запрос, осуществляет поиск запрашиваемой информации.

Информация об оцифрованных ресурсах библиотеки при личном обращении, при обращении на сайт, через электронную почту для виртуальной справки представляется получателю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

-о книге:

автор; заглавие; ISBN; место издания; год издания; издательство; объем документа (в страницах или мегабайтах);

-о статье:

автор; заглавие; источник публикации; год издания; страницы;

- о периодических изданиях:

название; год; местонахождение.

3.4.3.Сотрудник библиотеки предоставляет получателю услуги доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в фонде библиотеки, на библиотечном компьютере в течение рабочего дня библиотеки.

3.4.4.По согласованию с получателем выдается копия оцифрованного издания в печатном или электронном виде с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах.

3.4.5.Непосредственное предоставление Услуги в интерактивном режиме осуществляется через электронную почту и сайт МБУК «МЦБС» Тонкинского муниципального района.

3.4.6.Пользователь заполняет электронную форму запроса. Поиск информации осуществляется по указанным в форме атрибутам.

3.4.7.Регистрация запросов читателей, поступивших на интернет-сайт, осуществляется посредством электронного счетчика посещаемости, установленного на главной странице ресурса, обеспечивающего доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.4.8.Сотрудник библиотеки проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении Услуги.

3.4.9.В случае если имеются основания для отказа в предоставлении Услуги, сотрудник библиотеки сообщает получателю услуги об отказе в предоставлении Услуги с указанием причины отказа в соответствии с [пунктом 2.10](#Par120) настоящего административного регламента.

3.4.10.В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги сотрудник библиотеки приступает к выполнению административных процедур в день обращения.

3.5.Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области либо почтовые отделения.

Услуга считается предоставленной, если заявитель получил доступ к оцифрованным изданиям, в том числе к фонду редких книг муниципального бюджетного учреждения культуры "Межпоселенческая централизованная библиотечная система"Тонкинского муниципального района, в здании библиотеки или с помощью информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет - портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области), либо через отделения почтовой связи Тонкинского муниципального района Нижегородской области. При непосредственном обращении в Библиотеку заявителю будет обеспечен свободный  доступ к получению издания, переведенного в электронный вид, хранящегося в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах только после  проверки и обработки заявления. При получении услуги с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет - портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области), либо через отделения почтовой связи Тонкинского муниципального района Нижегородской области после верного заполнения заявления, а также после проверки и обработки его администратором заявитель получает уведомление (либо на e-mail, который он указал в электронной форме заявления, либо через отделение почтовой связи) о подтверждении или отказе в предоставлении услуги.

3.6.Предоставление доступа к оцифрованным изданиям при непосредственном обращении в библиотеку.

При непосредственном обращении в библиотеку заявителю обеспечивается свободный доступ к получению издания, переведенного в электронный вид, хранящегося в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах только после проверки и обработки заявления. В случае наличия электронного варианта издания, сотрудник библиотеки предлагает пользователю ознакомиться с изданием на компьютере, находящимся в помещении библиотеки, либо скопировать электронный вид издания на цифровой носитель, если это не запрещено действующим законодательством об авторских и смежных правах. В случае возникновения необходимости по просьбе пользователя, сотрудник библиотеки в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию изданий, переведенных в электронный вид, в том числе фонда редких книг.

3.7.Предоставление мотивированного отказа в предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках.

В случае невозможности предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, пользователю дается мотивированный отказ.

**4.ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и выполнением административных процедур по предоставлению Услуги, принятием решений осуществляется должностным лицом Отдела культуры администрации Тонкинского муниципального района, директором МБУК «МЦБС»Тонкинского муниципального района Нижегородской области.

4.2.Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего регламента.

4.3.Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.4.Периодичность плановых проверок - 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) сотрудников в связи с предоставлением Услуги.

4.5.В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6.Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**5.ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ**

**И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО**

**УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1.Получатели Услуги имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления Услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

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

1)нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги;

2)нарушение срока предоставления Услуги;

3)требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской обл., муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;

4)отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской обл., муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги, у заявителя;

5)отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской обл., муниципальными правовыми актами;

6)затребование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской обл., муниципальными правовыми актами;

7)отказ органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУК «МЦБС». Жалобы на решения, принятые директором МБУК «МЦБС», подаются в вышестоящий орган (Отдел культуры администрации Тонкинского муниципального района либо администрация Тонкинского муниципального района).

5.3.Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МБУК «МЦБС», единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных и муниципальных услуг Нижегородской обл., а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Нижегородской обл. и муниципальными правовыми актами.

5.5.Жалоба должна содержать:

1)наименование органа, предоставляющего Услугу (МБУК «МЦБС»), должностного лица органа, предоставляющего Услугу (директора МБУК «МЦБС»), либо сотрудника МБУК «МЦБС», 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) МБУК «МЦБС», директора либо сотрудника МБУК «МЦБС»;

4)доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МБУК «МЦБС», директора либо сотрудника МБУК «МЦБС». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.7.По результатам рассмотрения жалобы орган МБУК «МЦБС» принимает одно из следующих решений:

1)удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МБУК «МЦБС» опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской обл., муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2)отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.9.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.

Приложение №1

к административному регламенту

Предоставления муниципальной услуги "предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства российской федерации об авторских и смежных правах"

МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ, КООРДИНАТЫ И ГРАФИК РАБОТЫ

ИСПОЛНИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Исполнитель - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»Тонкинского муниципального района Нижегородской области.

Почтовый/юридический адрес: 606970 Нижегородская обл.,р.п.Тонкино ул. Советская 4

Адрес сайта в Интернет: А http://tonkinolibrary.edusite.ru

дреса, телефоны, e-mail: (83153) 4-73-85, 4-71-73; тел./факс: (831563) 4-73-85; cbs-tonkino@mail.ru

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Структурное подразделение | Адрес, телефон | Режим работы | Электронные адреса |
| 1 | Центральная районная библиотека им. Н.А.Листикова | 606970 р.п. Тонкино, ул. Советская, д. 4(831 53)4-73-85-директор 4-71-73- центр правовой информации | с 8.00 до 17.00выходной - суббота;в воскресение с 09 до 14.00 последний день месяца - санитарный день | cbs-tonkino@mail.ru |
| 2 | Центральная детская библиотека | 606970 р.п. Тонкино, ул. Советская д. 4.(831 53)4 -78-02-абонемент | с 8.00 до 17.00выходной - суббота;в воскресение с09 -14.00последний день месяца - санитарный день | cbs-tonkino@mail.ru |

Индивидуальный график работы библиотек возможен на основании приказа директора МБУК «МЦБС»Тонкинского муниципального района Нижегородской области.

Приложение №2

к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

Формулировка поискового запроса

Заполнение поисковой формы на сайте МБУК «МЦБС»

Передача поискового запроса автоматизированной библиотечной информационной системе

Передача получателю услуги информации о количестве записей, соответствующих поисковому запросу

Формирование результирующего множества, соответствующего поисковому запросу

Работа получателя услуги с результирующим множеством

Выбор записи из результирующего множества

Запрос электронной копии документов

 Да Нет

Работа с электронной копией документа

Информирование получателя услуги об отсутствии возможности предоставить электронную копию документа

Получатель услуги желает продолжить работу с текущим результирующим множеством

 Да

 Нет

 Да Нет

Получатель услуги удовлетворен

Муниципальная услуга оказана

Приложение №3

к административному регламенту

Предоставления муниципальной услуги "предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства российской федерации об авторских и смежных правах"

ЗАЯВЛЕНИЕ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Директору МБУК

«МЦБС»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. директора)

Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место регистрации:

Город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Улица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дом \_\_\_ кор. \_\_ кв. \_\_

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Паспорт серия \_\_\_ N \_\_

Выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вас предоставить доступ к оцифрованным изданиям.

Информацию прошу предоставить по

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать форму предоставления информации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

(подпись)