|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОАЛЕКСАНДРОВСКОГОГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ | | |
|  | **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г. | г. Новоалександровск | № \_\_\_\_ |

Об утверждении административного регламента 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», предоставляемой администрацией Новоалександровского городского округа Ставропольского края

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация Новоалександровского городского округа Ставропольского края

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент 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», предоставляемой администрацией Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования в официальном печатном издании органа местного самоуправления Новоалександровского городского округа Ставропольского края «Новоалександровский вестник» и подлежит размещению на официальном сайте органа местного самоуправления Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

**Глава Новоалександровского**

**городского округа**

**Ставропольского края С.Ф. Сагалаев**

Проект постановления вносит заместитель главы Новоалександровского городского округа Ставропольского края

Л.Н. Горовенко

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главы администрации

Новоалександровского городского округа

Ставропольского края Н.Г.Дубинин

Начальник правового отдела администрации

Новоалександровского городского округа

Ставропольского края В.Е. Гмирин

Проект решения подготовила начальник управления культуры

администрации Новоалександровского городского округа

Ставропольского края Р.А. Деркач

Приложение

к постановлению

администрации

Новоалександровского

городского округа

Ставропольского края

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_

**Административный регламент предоставления администрацией**

**Новоалександровского городского округа Ставропольского края**

**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»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края 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) регулирует отношения, связанные с предоставлением доступа граждан к оцифрованным материалам краеведческого характера, хранящимся в едином библиотечном фонде Новоалександровского городского округа (далее – услуга), устанавливает последовательность и сроки административных процедур (действий) и (или) принятия решений по предоставлению услуги, предоставляемой по запросу (заявлению) физического лица либо его уполномоченных представителей.

1. 2. Описание заявителей, имеющих право на предоставление муниципальной услуги

1.2.1. Заявителями являются граждане независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.2.2. От имени заявителя с запросом о предоставлении услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявитель), который, в случае личного обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1. 3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляет управление культуры Новоалександровского городского округа и подведомственное ему Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»

(далее – Учреждение).

Учреждение расположено по адресу:

356000, Ставропольский край, Новоалександровский городской округ, г. Новоалександровск, ул. Ленина, 101;

время работы Учреждения: понедельник – суббота с 8.00 до 17.00 , перерыв с 12.00 до 13.00 ;

Информацию о месте нахождения и графике работы Учреждения можно получить на сайте Учреждения : mcbs-novoalex.stv.muzkult.ru и по телефонам 6-17-91; 6-14-07; 6-15-32, а также на стендах Учреждения.

Справочный телефон Учреждения о порядке предоставления услуги – 6-17-91.

Адрес сайта Учреждения: mcbs-novoalex.stv.muzkult.ru

Адрес электронной почты Учреждения: Novoalex\_MCBS@rambler.ru

1.3.2. Для получения информации по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе ее предоставления заявитель обращается лично, письменно (Приложение №2), по телефону, по электронной почте Учреждения.

Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги предоставляются специалистами, в том числе специально выделенными для предоставления консультаций. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

о местонахождении, графике работы;

о сроке предоставления услуги;

о перечню документов, необходимых для предоставления услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

1.2.3. Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, посредством почтовой, телефонной связи и электронной почты или при использовании федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - через раздел «Личный кабинет», пройдя процедуру авторизации.

1.3.4. Информация по вопросам предоставления услуги размещается:

на информационных стендах, расположенных в помещениях Учреждения;

на официальном сайте: : mcbs-novoalex.stv.muzkult.ru . в сети Интернет;

На стендах в обязательном порядке размещается информация о месте нахождения, графике работы Учреждения, контактных телефонах, а также адрес сайта Учреждения.

На информационных стендах в Учреждении и на Интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:

схема размещения ответственных специалистов и график приема;

порядок информирования о ходе предоставления услуги;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги;

запрет на требование предоставления заявителями конвертов, бумаги, почтовых открыток, скоросшивателей, папок.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2. 1. Наименование муниципальной услуги

Наименование 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. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет администрация Новоалександровского городского округа Ставропольского края через управление культуры Новоалександровского городского округа Ставропольского края и подведомственное ему Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

2. 3. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является принятие решения:

о предоставлении услуги;

об отказе в предоставлении услуги.

Процедура предоставления услуги завершается получения заявителем:

доступа к оцифрованным материалам краеведческого характера, хранящимся в едином библиотечном фонде Новоалександровского городского округа (при личном присутствии получателя услуги в помещении Учреждения; при личном обращении получателя услуги к Интернет-сайту Учреждения) или справки, содержащей сведения о наличии запрашиваемого документа (при обращении по почте);

уведомления об отказе в предоставлении услуги.

Письменный ответ (Приложение №3), содержащий сведения о наличии запрашиваемого документа или информация об отказе в предоставление услуги может быть:

выдан лично заявителю в форме документа на бумажном носителе;

направлен заявителю в форме документа на бумажном носителе почтовым отправлением;

направлен заявителю в электронном формате по электронной почте.

Справка, содержащая сведения о наличии запрашиваемого документа или информация об отказе в предоставление услуги и способ их получения, указываются заявителем в запросе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2. 4.Общий срок предоставления услуги

Срок предоставления услуги:

2.4.1. При личном присутствии заявителя ответ предоставляется – в течение 7-15 минут;

2.4.2. Посредством официального сайта Учреждения ответ предоставляется в момент обращения;

2.4.3. По письменному обращению ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 1 день с момента регистрации письменного запроса.

Срок предоставления услуги исчисляется с момента поступления запроса в Учреждение.

2. 5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. От 29.07.2017) "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"

Федеральный закон Российской Федерации от 02.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "О библиотечном деле"

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

Федеральный закон от 09.07.1993, №5351-1 «Об авторском праве и смежных правах»

Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993г. №2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»

Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012 № 186 «О федеральной целевой программе «Культура России (2012-2018 годы)»

Постановление Главного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВПППБ 13-01-94»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно - досуговых учреждений)»;

Закон Ставропольского края от 08.04.2010 № 19-кз (ред.от 11.11.2015) «О некоторых вопросах в области культуры в Ставропольском крае»

Закон Ставропольского края от 17.05.1996 № 7-кз «О библиотечном деле»

Устав Новоалександровского городского округа Ставропольского края;

Устав Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, Новоалександровского городского округа Ставропольского края.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. При первичном обращении за услугой в помещениях библиотек, в соответствии с Правилами пользования библиотеками Муниципального казенного учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра.

2.6.2. При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях библиотек Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа», документы не предоставляются.

2.6.3. При наличии у пользователя подключения к сети Интернет, для получения государственной услуги через сайт библиотеки документы не требуются.

2.6.4. Документы, необходимые для получения услуги, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных выдавшей документы организацией (органом, учреждением) или нотариально.

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

В приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отказывается в случае:

представленные заявителем документы не соответствуют установленным требованиям;

в представленных заявителем документах содержатся противоречивые сведения;

запрос подан лицом, не имеющим полномочий на представительство заявителя.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, решение о которой принято учредителем;

не соблюдение Правил пользования библиотеками Муниципального казенного учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»;

отсутствие запрашиваемой информации в базах данных;

запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

несоответствие обращения содержанию услуги;

изменение законодательства Российской Федерации, Ставропольского края, нормативно-правовых актов органов местного самоуправления Новоалександровского городского округа Ставропольского края, регулирующие исполнение муниципальной услуги;

форс-мажорные обстоятельства, указанные в гражданском законодательстве Российской Федерации

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;

текст обращения не поддается прочтению.

Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги является исчерпывающим.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги не превышает 15-20 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме

2.11.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги не превышает 5-7 минут.

2.11.2 Регистрация запроса, поданного заявителем посредством почтового отправления, проводится в порядке делопроизводства.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.12.1 Помещения Учреждения, предоставляющего услугу соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход в здание (помещение) и выход из него оборудованы соответствующими указателями.

В помещении предусматривается место для хранения верхней одежды посетителей.

Прием получателей услуги осуществляется в залах обслуживания (информационных залах) и специально выделенных для этих целей помещениях - местах ожидания и приема заявителей.

2.12.2. Требования к местам для ожидания

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, и оборудованы:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.3. Требования к местам приема заявителей

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания.

Каждое рабочее место оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов из помещения при необходимости.

В интересах защиты прав граждан и сотрудников в процессе личного приема может производиться аудио- и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

Рабочие места сотрудников, предоставляющих услугу по приему граждан, оборудуются:

оргтехникой, позволяющей предоставлять услугу;

настенными или настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

2.12.4. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами оборудуются:

информационными стендами;

стульями, столами (стойками);

образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

схемой расположения специалистов.

2.12.5. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации

При недостаточном естественном освещении информационные стенды должны быть дополнительно освещены. Шрифт должен быть четкий, цвет – яркий, контрастный к основному фону.

Информация на информационных стендах должна быть расположена последовательно и логично.

Интернет-сайт Учреждения должен:

содержать список регламентированных услуг, тексты регламентов, приложения к регламентам, образцы заполнения заявлений.

Предоставлять пользователям возможность:

распечатки бланков заявлений;

обмена мнениями по вопросам предоставления муниципальных услуг;

направления обращения и получения ответа в электронном виде.

2.13. Показатели доступности и качества услуги

2.13.1. Показателями доступности и качества услуги являются:

соотношение количества заявителей, своевременно получивших услугу в полном объеме к количеству заявлений;

отсутствие жалоб граждан на качество предоставленной им услуги.

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ**

**ВЫПОЛНЕНИЯ**

Последовательность предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении №1 Административного регламента.

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием (получение) запроса и документов, необходимых для предоставления услуги, а также регистрация получателя услуги;

консультирование получателя услуги по получению доступа к оцифрованным материалам, методике самостоятельного поиска изданий специалистом библиотеки, выполняющим функции консультанта;

предоставление получателю услуги доступа к оцифрованным материалам краеведческого характера, хранящимся в едином библиотечном фонде Новоалександровского городского округа (при личном присутствии получателя услуги в помещении Учреждения; при личном обращении получателя услуги к Интернет-сайту Учреждения) или справки, содержащей сведения о наличии запрашиваемого документа (при обращении по почте).

3.1.1. Приём запроса и документов

Основанием для начала процедуры приема и регистрации запроса и документов является поступление от заявителя запроса на предоставление услуги и документов, удостоверяющих личность заявителя или получение их по почте.

При получении запроса со всеми документами по почте специалист, ответственный за делопроизводство, регистрирует поступление запроса и предоставленных документов в соответствии с установленными правилами делопроизводства и передает их специалисту, ответственному за предоставление услуги.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим Административным регламентом.

В случае наличия необходимых документов и соответствия их требованиям Административного регламента, специалист, ответственный за предоставление услуги:

при отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении, заполняет самостоятельно от руки (с последующим представлением на подпись заявителю) или помогает заявителю собственноручно заполнить заявление;

вносит запись о приеме заявления в соответствующий журнал регистрации (книгу учета заявлений).

При установлении фактов отсутствия необходимых документов или несоответствия представленных документов требованиям, указанным в Административном регламенте, а также в случае неподведомственности обращения, специалист, ответственный за предоставление услуги:

уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению.

в случае требования заявителем предоставления ему письменного решения об отказе в приеме документов (далее - мотивированного отказа), оформляет в двух экземплярах мотивированный отказ с указанием причин отказа, и передает уполномоченному должностному лицу для заверения личной подписью и печатью каждого экземпляра мотивированного отказа;

вносит запись о выдаче мотивированного отказа в соответствующий журнал регистрации (книгу учета заявлений), в информационную систему (при наличии);

передает заявителю на подпись оба экземпляра мотивированного отказа, первый экземпляр оставляет у заявителя, второй экземпляр мотивированного отказа передает в архив для хранения в соответствии с установленными правилами хранения документов.

Срок исполнения административной процедуры – 5-7 минут.

3.1.2. Регистрация получателя услуги.

Должностным лицом, ответственным за предоставление услуги осуществляется регистрация заявителя услуги (перерегистрация заявителя) путем внесения персональных данных заявителя в читательский формуляр.

Срок исполнения административной процедуры – 3-5 минут.

3.1.3. Консультирование получателя услуги.

Специалист Учреждения, выполняющий функции консультанта в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по методике эффективного поиска необходимого материала и процессу работы с ним.

Срок исполнения административной процедуры –5 минут.

3.1.4. Предоставление получателю услуги доступа к оцифрованным материалам краеведческого характера, хранящимся в едином библиотечном фонде Новоалександровского городского округа (при личном присутствии получателя услуги в помещении Учреждения; при личном обращении получателя услуги к Интернет-сайту Учреждения) или справки, содержащей сведения о наличии запрашиваемого документа (при обращении по почте).

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги направляет получателя услуги к полнотекстовым базам данных, содержащим оцифрованные материалы (при личном присутствии получателя услуги в помещении Учреждения) или оформляет и отправляет справку, содержащую сведения о наличии запрашиваемого документа (при желании заявителя получить ответ по почте).

Срок исполнения административной процедуры – не более 15 минут.

3.2. Особенности предоставления услуги посредством Интернет-сайт

3.2.1. Для получения услуги посредством Интернет-сайта, заявитель должен обратиться к Интернет-сайту Учреждения mcbs-novoalex.stv.muzkult.ru. При обращении на Интернет-сайт в отдельных случаях от заявителя может требоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации.

Срок исполнения административной процедуры – в момент обращения пользователя к Интернет-сайту.

**IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО**

**РЕГЛАМЕНТ**

4.1.Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется специалистами, должностными лицами Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.1.Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Административного регламента.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок

4.2.1. Управление культуры Новоалександровского городского округа Ставропольского края, осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги.

4.2.2. Контроль исполнения муниципальной услуги включает в себя ежемесячную отчетность о количестве заявителей, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы учреждения) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются работники управления культуры Новоалександровского городского округа Ставропольского края, должностные лица, специалисты Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа».

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3 Требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

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

4.3.3 Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное обжалование решений и действий (бездействия)

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента, устно или письменно.

5.1.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов могут быть обжалованы:

директору Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»;

начальнику управления культуры Новоалександровского городского округа Ставропольского края;

в администрацию Новоалександровского городского округа Ставропольского края;

в Министерство культуры Ставропольского края;

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Директор Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа»;

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

подписывает ответ на жалобу.

5.1.3. Ответ на жалобу, поступившую в Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.1.4. Письменная жалоба рассматривается в течение не более 30 календарных дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях директор Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

5.1.5. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.1.6. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.1.7. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.1.8. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новоалександровского городского округа» или иное уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления администрацией

Новоалександровского городского округа

Ставропольского края 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»

**Блок-схема**

**последовательности предоставления администрацией Новоалександровского городского округа Ставропольского края 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»**

Оцифровка изданий и материалов, краеведческого характера, хранящихся в едином библиотечном фонде Новоалександровского городского округа, формирование полнотекстовых баз данных; размещение оцифрованных изданий на Интернет-сайте МКУК «ЦБС Новоалександровского городского округа», секторе краеведения ЦРБ и обновление баз данных по мере расширения перечня оцифрованных изданий

Личное обращение заявителя в читальный зал Учреждения

Обращение заявителя посредством

Интернет-сайта

Обращение заявителя посредством почты

Прием запроса пользователя и документов, удостоверяющих личность

Доступ к оцифрованным материалам краеведческого характера, хранящихся в едином библиотечном фонде Новоалександровского городского округа

Регистрация поступившего запроса

Прием запроса пользователя и документов, удостоверяющих личность

Регистрация получателя услуги

Консультирование получателя услуги

Регистрация получателя услуги

Приложение 2

Доступ к оцифрованным материалам краеведческого характера, хранящихся в едином библиотечном фонде Новоалександровского городского округа

Оформление и отправка письменного ответа-справки, содержащей сведения о наличии запрашиваемого документа

к административному регламенту

предоставления администрацией

Новоалександровского городского округ

Ставропольского края 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»

**ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ**

**для оказания муниципальной услуги «Предоставление доступа**

**к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской федерации об авторских и смежных правах»**

**Запрос на предоставление**

**доступа к оцифрованным материалам, краеведческого характера, хранящимся в едином библиотечном фонде Новоалександровского муниципального района**

Суть запроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цель обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Возраст заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предпочтительный способ ответа на запрос \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*по почте, по e-mail*

Адрес получателя услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

*дата подпись*

Приложение 3

к административному регламенту предоставления администрацией

Новоалександровского городского округа

Ставропольского края муниципальной

услуги «Предоставление доступа

к оцифрованным изданиям,

хранящимся в библиотеках,

в том числе к фонду редких книг,

с учетом соблюдения требований

законодательства Российской Федеции

об авторских и смежных правах»

**Форма письменного ответа**

**для оказания муниципальной услуги «Предоставление доступа**

**к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства**

**Российской федерации об авторских и смежных правах»**

**Справка о наличии**

**запрашиваемого оцифрованного документа, хранящегося в едином библиотечном фонде Новоалександровского муниципального района**

ФИО заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата получения запроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Запрашиваемый документ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(автор, название, выходные данные)

Источники выполнения запроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место регистрации документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(структурное подразделение Учреждения)

Отказ выполнения запроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*причина*

Исполнитель выполнения запроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО

Дата исполнения запроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_