

**АДМИНИСТРАЦИЯ
БАЛЕЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «10» декабря 2018 года

№ 2340

г. Балей

Об утверждении Административного регламента 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, включая библиотечные услуги»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением правительства Забайкальского края от 30 июня 2022 года №275 «О некоторых вопросах разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Забайкальского края», руководствуясь статьей 32 Устава Балейского муниципального округа Забайкальского края, администрация Балейского муниципального округа Забайкальского края **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить 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, включая библиотечные услуги», согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

3. Настоящее постановление опубликовать в сетевом издании «Балейское обозрение» (<https://бал-ейская-новь.рф>).

И.о.Главы Балейского
муниципального округа
Забайкальского края
Зеленовская О.В. 5-12-42



В.А.Семибратов

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, включая библиотечные услуги»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее - регламент) оказания 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, включая библиотечные услуги» в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышение качества предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, включая библиотечные услуги, создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам муниципальных библиотек, обеспечения прав граждан на оперативный доступ к информации.

1.2. Пользователями услуг библиотек являются юридические лица (независимо от организационно-правовой формы) и физические лица (независимо от пола, возраста, национальности, образования, гражданства, социального положения, политических убеждений, отношения к религии), обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой им информации (далее – пользователи услуги).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (Исполнители услуг).

2.2.1. Муниципальное учреждение культуры «Балейская центральная библиотека» (далее МУК «Балейская ЦБ»).

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

2.4. Электронные текстовые ресурсы библиотек, не являющиеся объектами авторского права, представляются получателю при непосредственном обращении в библиотеку в виде электронных копий изданий в графическом формате с распознанным текстом (в отдельных случаях с гиперссылками по согласованию), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению. Встречающиеся в оригиналах страницы, содержащие иллюстрации, планы, схемы, чертежи и т. д., расположенные цельно на 2 страницах (развороте), в электронных копиях формируются разворотами. Печатные издания являются точными копиями электронных текстовых ресурсов и выдаются с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) муниципальных учреждений культуры размещены на официальном сайте Комитета культуры.

2.6. Порядок информирования о муниципальной услуге:

2.6.1. Информирование получателей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме. Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично и (или) по телефону. При ответе на телефонные звонки сотрудник учреждения, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда, и что должен сделать). Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

2.6.2. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить получателям услуги обратиться письменно, либо назначить другое удобное для получателей услуги время.

2.6.3. Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично должны корректно и внимательно относиться к получателям услуги, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

2.6.4. Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. Электронной, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого Получателем услуги.

2.6.5. Руководитель муниципального учреждения, предоставляющего услугу, определяет исполнителя для подготовки ответа.

2.6.6. Муниципальная услуга предоставляется населению в течение текущего года. При письменном обращении от организации о проведении конкретного мероприятия установлены следующие сроки:

- прием и регистрация письменного обращения осуществляется до 3 дней, в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями;

- направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности - до 7 дней, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - до 30 дней со дня регистрации, в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение о продлении срока его рассмотрения.

При устном обращении возможно предоставление услуги на момент обращения.

2.6.7. Публичное письменное информирование осуществляется в сети Интернет на официальном сайте Комитета культуры администрации Балейского муниципального округа Забайкальского края (<http://mkdc-balejskij.chita.muzkult.ru/usluga>)

2.6.8. Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листов и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.6.9. На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- номера кабинетов, где осуществляется прием и консультирование Получателей услуги, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;

- номера телефонов, адреса электронной почты;

- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- порядок предоставления муниципальной услуги муниципальным учреждением;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.7.1. Муниципальная услуга в помещениях библиотек предоставляется на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения муниципальной услуги в стенах библиотеки).

2.7.2. Читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах. Пользователям предоставляются образцы оформления документов и бланки, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.7.3. Предоставления каких-либо документов для получения муниципальной услуги через Интернет-сайты библиотек не требуется.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;
- наличие установленных действующим законодательством ограничений, связанных с авторскими и смежными правами (касается базы данных, состоящих из оцифрованных полнотекстовых изданий);
- нарушение установленных правил пользования библиотекой;
- причинение библиотеке материального ущерба.

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

2.9.1. Оказание муниципальной услуги осуществляется бесплатно, но может и предусматривать оплату, если это предусмотрено Положением о предоставлении платных услуг в размерах согласно калькуляции цен.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Помещения, выделенные для исполнения функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30.05.2009.

2.10.2. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, должны быть удобно расположены для приема посетителей, оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных.

2.10.3. Места приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы столами, стульями, канцелярскими принадлежностями для работы.

2.10.4. Места для ожидания оборудованы столами, стульями для возможности оформления документов, информационными стендами.

2.10.5. Для инвалидов обеспечиваются условия, согласно Федеральному Закону «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:

- вход в здание оборудован лестницей и пандусом с целью беспрепятственного доступа инвалидов для получения муниципальной услуги, в том числе с использованием кресла-коляски;

- возможность самостоятельного передвижения по зданию, а так же входа и выхода;

- сопровождение инвалидов, имеющие стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск в здание (помещение) сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуска собаки-проводника в здание (помещение) при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.11.1. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

2.11.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется должностными лицами МУК «Балейская ЦБ» в личной беседе даются устные разъяснения, по телефону; посредством размещения на информационных стендах; посредством размещения в сети Интернет, на сайте Комитета культуры (<http://mkdc-balejskij.chita.muzkult.ru/usluga>).

2.11.3. Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется путем размещения информации на официальном сайте Комитета культуры (<http://mkdc-balejskij.chita.muzkult.ru/usluga>) и на информационных стендах в МУК «Балейская ЦБ».

Информация, размещаемая на информационных стендах в населенных пунктах, должна содержать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках Балейского муниципального округа, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, включая библиотечные услуги».

2.11.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся

по интересующим их вопросам в пределах своей компетенции о порядке, сроках и последовательности административных процедур и административных действий при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Балецкого муниципального округа. Для получения информации (или консультации) гражданин может использовать телефонную связь по номеру 8(30232)5-14-80, и лично обратиться за получением информации.

2.12. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

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

III. Административные процедуры

3.1. Состав и сроки выполнения административных процедур

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запроса;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- поиск запрашиваемой информации;
- предоставление доступа к оцифрованным изданиям

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.1.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на получение муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

3.1.3. В любое время (в соответствии с режимом работы библиотеки) с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги по телефону и или посредством личного посещения библиотеки или филиалов.

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

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

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.3. Порядок получения информации пользователями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

3.3.1. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги, предоставляемая Пользователям услуг, является открытой и общедоступной.

3.3.2. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, пользователь услуги может получить путем личного обращения в МУК «Балейская центральная библиотека» на личном приеме, посредством почтовой связи, по справочному телефону 8(30232)514-80, с помощью сайта Комитета культуры.

3.3.3. Сведения о месте нахождения, режиме работы, контактных телефонах МУК «Балейская ЦБ», предоставляющих настоящую услугу, должны размещаться на информационных стендах в помещении библиотеки.

3.4. Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках Балейского муниципального округа, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, включая библиотечные услуги» приведена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Сотрудники библиотек несут персональную ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги, полноту информации, за соблюдение положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

В процессе оказания муниципальной услуги должностные лица обеспечивают сохранность документов, полученных и подготавливаемых в процессе оказания муниципальной услуги, конфиденциальность содержащейся в таких документах информации.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и исполнением Регламента осуществляется директором МУК «Балейская ЦБ», председателем Комитета культуры и/или его заместителем в отношении сотрудников библиотек, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.3. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению пользователя.

4.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием

соответствующей информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на официальном сайте Комитета культуры МУК «Балейская ЦБ».

4.6. В случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению муниципальной услуги могут быть обжалованы получателями услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Пользователи имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействия).

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является устное или письменное обращение Получателя услуги с жалобой.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Регламента.

5.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Заявление (претензия, жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

5.5.1. При подаче физическим лицом фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания; при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес, дату подачи.

5.5.2. Наименование органа, учреждения и (или) структурного подразделения и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

5.5.3. Содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

К заявлению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию. Заявление подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

5.6. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений Получателей услуги, принятие мер по устранению выявленных нарушений, привлечение виновных должностных лиц к ответственности и подготовка мотивированного ответа заявителю.

5.7. Ответ на письменную жалобу по существу не дается в следующих случаях:

5.7.1. Отсутствия фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

5.7.2. Отсутствия в заявлении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято).

5.7.3. Если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну:

5.7.4. Если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5.7.5. Если текст письменного заявления не читаем.

5.8. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

5.9. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.10. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

к Административному регламенту
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, включая библиотечные услуги»

**Блок – схема общей структуры последовательности
административных действий при исполнении 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, включая библиотечные услуги»**

