

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - соответственно Регламент, услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек (далее - библиотеки) Валуйского городского округа.

1.2. Заявителями при исполнении муниципальной услуги являются физические и юридические лица, а также лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с библиотекой (далее - заявители).

1.3. Справочная информация о месте нахождения, графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты муниципального казенного учреждения культуры «Валуйская централизованная библиотечная система», его внутренних структурных подразделений и филиалов (далее - библиотеки), размещена на официальном сайте муниципального казенного учреждения культуры «Валуйская централизованная библиотечная система» (<http://val-library.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (<http://gosuslugi31.ru>), официальном Портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) в форме публичного информирования, а также на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги.

1.4. Сведения о графике приема должностными лицами библиотек заинтересованных лиц и получателей услуги сообщаются по телефонам для справок, а также размещаются на официальных сайтах библиотек.

1.5. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить:

1.5.1. В сети Интернет на официальных сайтах библиотек, на Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (<http://gosuslugi31.ru>), на официальном Портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)), а также на информационных стендах в помещениях библиотек.

В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официального сайта МКУК «Валуйская ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением его к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

1.5.2. При устном обращении в библиотеки с использованием средств телефонной связи в форме индивидуального устного консультирования.

1.5.3. При письменном обращении в библиотеки с использованием средств почтовой, факсимильной связи, электронной почты в форме индивидуального письменного консультирования.

1.5.4. При личном обращении заинтересованного лица в библиотеку в форме индивидуального устного консультирования.

1.6. На официальных сайтах библиотек, Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), информационных стендах в помещениях библиотек размещены следующие информационные материалы о порядке предоставления услуги:

1.6.1. Извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления услуги.

1.6.2. Текст настоящего Регламента с приложениями.

1.6.3. Сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе официального сайта, адресе электронной почты библиотеки.

1.6.4. Порядок получения консультаций.

1.6.5. Порядок обжалования решений, действий и (или) бездействия должностных лиц библиотек при предоставлении услуги.

1.6.6. Наименование, адрес и телефон вышестоящего органа исполнительной власти Белгородской области.

1.7. Информация, размещенная на официальных сайтах библиотек, Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), должна быть круглосуточно доступна пользователям для ознакомления без взимания платы и иных ограничений.

1.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотеки подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по следующим вопросам:

1.8.1. Сведения о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.8.2. Сведения о нормативных актах по вопросу оказания услуги.

1.8.3. Сведения о порядке предоставления услуги.

1.8.4. Место размещения на официальных сайтах библиотек информации о порядке предоставления услуги.

1.8.5. Порядок предоставления услуги в электронном виде через Единый

портал государственных и муниципальных услуг (функций).

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

1.9. При поступлении письменного обращения по вопросам предоставления услуги письменный ответ на обращение направляется заинтересованному лицу в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения в библиотеке почтовым отправлением, электронной почтой или факсом в зависимости от способа доставки, указанного в письменном обращении заинтересованного лица.

1.10. При личном обращении заинтересованного лица в часы работы библиотеки время индивидуального устного консультирования не должно превышать 30 минут. Время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.

1.11. Предоставление муниципальной услуги производится в соответствии с нормами действующего законодательства. Согласно ст. 1259 ГК РФ объектами авторских прав в библиотеке являются произведения науки, литературы и искусства независимо от достоинств и назначения произведения, а также от способа его выражения:

- литературные произведения;
- драматические и музыкально-драматические произведения, сценарные произведения;
- музыкальные произведения с текстом или без текста;
- аудиовизуальные произведения;
- произведения живописи, скульптуры, графики, дизайна, графические рассказы, комиксы и другие произведения изобразительного искусства;
- произведения декоративно-прикладного и сценографического искусства;
- произведения архитектуры, градостроительства и садово-паркового искусства, в том числе в виде проектов, чертежей, изображений и макетов;
- фотографические произведения и произведения, полученные способами, аналогичными фотографии;
- географические, геологические и другие карты, планы, эскизы и пластические произведения, относящиеся к географии, топографии и к другим наукам;
- программы для ЭВМ, которые охраняются как литературные произведения;
- другие произведения.

1.12. Информация о процедуре предоставления услуги предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. **Наименование муниципальной услуги:** «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. **Услугу предоставляет:** муниципальное казенное учреждение культуры «Валуйская централизованная библиотечная система» (сокращенное наименование - МКУК «Валуйская ЦБС»).

МКУК «Валуйская ЦБС», предоставляющее муниципальную услугу не вправе требовать от заявителя осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

2.3. **Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение:**

- списка библиографических записей, соответствующих запросу, в форме доступа к справочно-поисковому аппарату и библиографическим базам данных библиотеки;

- электронного письма-справки (для документов патентного фонда), выполненное на основе электронного справочно-библиографического аппарата или баз данных, доступных только сотрудникам в здании библиотеки;

- текста/отрывка правомерно опубликованного произведения (объекта авторского права), оцифрованного библиотекой с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, в форме доступа к полнотекстовым базам данных библиотеки.

2.4. **Сроки предоставления услуги:**

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги на выполнение запроса через общедоступные электронные каталоги и базы данных осуществляется по запросу физических и юридических лиц в течение 5-15 минут с момента отправления запроса (срок предоставления услуги зависит от загруженности серверного оборудования).

2.4.2. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не превышает 15 минут.

2.4.3. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги до получения результата не должно превышать 15 минут.

2.5. **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги** подлежит обязательному размещению на официальном сайте МКУК «Валуйская ЦБС» (<http://val-library.ru>) в сети «Интернет», Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (<http://gosuslugi31.ru>), официальном Портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru),

а также на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги.

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

2.6.1. Основанием для предоставления услуги является получение заявки, поданной заявителем по средствам информационно-коммуникационной сети Интернет, телефонной, факсимильной связи или личного обращения.

2.6.2. От заявителей не требуются документы для получения услуги.

2.6.3. Непосредственное предоставление услуги в интерактивном режиме осуществляется на официальном сайте МКУК «Валуйская ЦБС» (<http://val-library.ru>).

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

2.7.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

2.7.2. Запрещается требовать от заявителя муниципальной услуги:

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

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении МКУК «Валуйская ЦБС», иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в МКУК «Валуйская ЦБС» по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации,

за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.9.1. Отсутствие технической возможности для доступа к источнику данных (технические неполадки на серверном оборудовании и/или отсутствие интернет соединения, авария или проведение профилактических работ).

2.9.2. Нарушение Правил пользования услугами МКУК «Валуйская ЦБС».

2.9.3. Содержание запроса нарушает положения статьи 1274 части 4 Гражданского кодекса Российской Федерации: выраженные в цифровой форме материалы, размещенные в полнотекстовых базах данных, предоставляются библиотекой получателю услуги во временное безвозмездное пользование при условии исключения возможности создать копии этих произведений в цифровой форме.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

2.10.1. Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.11. Порядок, размер и основания взимания муниципальной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги:

2.11.1. Услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата

предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Регистрация запроса заявителя, поступившего в библиотеки в электронной форме в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый, следующий за ним, рабочий день.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.14.1. Услуга, предоставляемая по средствам сети Интернет, не требует специально оборудованных мест для оказания такой услуги.

2.14.2. Места информирования в помещении библиотеки, предназначенные для ознакомления получателей услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами.

2.14.3. Должностное лицо, ответственное за информирование, должно иметь «бейджик» с указанием имени, отчества, должности специалиста.

2.14.4. Помещения должны быть оборудованы информационными табличками.

2.14.5. Помещения должны обеспечивать беспрепятственный доступ к носителям информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам, в том числе для лиц с ограниченными возможностями.

2.14.6. Помещения должны иметь беспрепятственный доступ для лиц с ограниченными возможностями, а также возможность передвижения по территории помещения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услугу.

2.14.7. Помещения должны быть оборудованы бесплатным туалетом для посетителей, в том числе туалетом, предназначенным для лиц с ограниченными возможностями.

2.14.8. Прием заявлений осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. Помещения обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами наглядной информации, стульями и столами.

2.14.9. При предоставлении муниципальной услуги инвалидам должны обеспечиваться:

а) возможность беспрепятственного входа в помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, и выхода из него;

б) возможность самостоятельного передвижения в помещении, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, в том числе

с помощью работников, предоставляющих муниципальную услугу, ассистивных и вспомогательных технологий;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников, предоставляющих муниципальную услугу;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;

д) содействие инвалиду при входе в помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальных услуг, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) обеспечение допуска в помещение, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

з) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых документов, о совершении ими других необходимых действий;

и) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

к) оказание работниками, предоставляющими муниципальную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.14.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, учитываются в случае личного обращения заявителя.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.15.1. Услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без представления каких-либо документов.

2.15.2. Открытость деятельности организации, предоставляющей услугу.

2.15.3. Доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги.

2.15.4. Возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

2.15.5. Содействие лицам с ограниченными возможностями при входе в помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, и выходе из него.

2.15.6. Обеспечение сопровождения лиц с ограниченными возможностями, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.15.7. Оказание лицам с ограниченными возможностями помощи, необходимой для получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2.15.8. Показателем качества услуги является степень соответствия информации, содержащейся в выданной библиографической или полнотекстовой информации, сведениям, изложенным в запросе.

2.15.9. Основным показателем качества предоставления услуги является отсутствие жалоб на действия и (или) бездействие специалистов библиотек.

2.16. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в процессе предоставления муниципальной услуги: не используются.

2.17. Услуги, предоставляемые другими организациями, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги: отсутствуют.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является обращение заявителя.

3.2. Предоставление муниципальной услуги через общедоступные электронные каталоги и базы данных:

3.2.1. Получатель услуги «входит» на сайт библиотеки через персональный компьютер вне помещения библиотеки или через компьютер, расположенный на автоматизированном рабочем месте читателя в помещении библиотеки.

3.2.2. Получатель услуги вводит краткие сведения о себе (штрих-код или ФИО) для получения доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки (электронным каталогам).

3.2.3. Получатель услуги заполняет электронную поисковую форму запроса на предоставление услуги.

3.2.4. Получатель услуги отправляет запрос.

3.2.5. Запрос на предоставление услуги поступает к серверу баз данных библиотеки.

3.2.6. Автоматизированная информационно-библиографическая система, получившая запрос, обращается к базам данных, в которых расположена информация, соответствующая поступившему запросу.

3.2.7. Автоматизированная информационно-библиографическая система готовит ответ, включающий библиографические записи, соответствующие поступившему запросу.

3.2.8. Ответ на запрос передается на персональный компьютер, с которого поступил запрос. Ответ размещается на экране монитора персонального компьютера получателя услуги в виде короткого описания – основных сведений о документах, соответствующих запросу:

- Первые сведения об ответственности (автор), последующие сведения об ответственности (коллективный автор, редактор, составитель, переводчик и т.д.);

- Основное заглавие документа;

- Сведения, относящиеся к заглавию (учебник, справочник, метод. пособие, сборник, повесть, роман и т.д.);

- Место издания, издательство, год издания;

- Объем документа (количество страниц);

- Серия;

- Примечание о наличии библиографии;

- Предметная рубрика;

- Каталогный индекс;

- Полочный индекс, авторский знак;

- Место хранения, инвентарный номер;

- ISBN, тираж.

3.2.9. Полный текст оцифрованного документа становится доступен получателю услуги после нажатия на ссылку «Текст документа» или URL-адрес документа.

3.2.10. Адреса сайтов федеральных, региональных библиотек, а также библиотек других систем ведомств расположены в путеводителе по Интернет на сайте библиотеки.

3.2.11. Срок выполнения данной административной процедуры не может превышать одного рабочего дня.

3.3. Предоставление муниципальной услуги через полнотекстовые базы данных:

3.3.1. Получатель услуги «входит» на сайт библиотеки через персональный компьютер вне помещения библиотеки или через компьютер, расположенный на автоматизированном рабочем месте читателя в помещении библиотеки.

3.3.2. Получатель услуги вводит краткие сведения о себе (штрих-код или ФИО) для получения доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки (электронным каталогам).

3.3.3. Получатель услуги заполняет электронную поисковую форму запроса на предоставление услуги.

3.3.4. Получатель услуги отправляет запрос.

3.3.5. Запрос на предоставление услуги поступает к серверу баз данных библиотеки.

3.3.6. Автоматизированная информационно-библиографическая система, получившая запрос, обращается к базам данных, в которых расположена информация, соответствующая поступившему запросу.

3.3.7. Автоматизированная информационно-библиографическая система готовит ответ, включающий библиографические записи, соответствующие поступившему запросу.

3.3.8. Ответ на запрос передается на компьютер, с которого поступил запрос. Ответ размещается на экране монитора компьютера получателя услуги в виде основного описания – основных сведений о документах, соответствующих запросу:

- Первые сведения об ответственности (автор), последующие сведения об ответственности (коллективный автор, редактор, составитель, переводчик и т.д.);

- Основное заглавие документа;

- Сведения, относящиеся к заглавию (учебник, справочник, метод. пособие, сборник, повесть, роман и т.д.);

- Место издания, издательство, год издания;

- Объем документа (количество страниц, ил.);

- Серия;

- Примечание о наличии библиографии;

- Предметная рубрика;

- Каталогный индекс;

- Полочный индекс, авторский знак;

- Место хранения, инвентарный номер;

- ISBN, тираж;

- Ссылка «Текст документа» или URL-адрес документа.

3.3.9. Информация полнотекстовой базы данных становится доступна получателю услуги после нажатия на ссылку «Текст документа» или URL-адрес документа.

3.3.10. Срок выполнения данной административной процедуры не может превышать одного рабочего дня.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений, осуществляется должностными лицами библиотеки, ответственными за организацию работы по представлению муниципальной услуги.

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

4.3. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказом директора МКУК «Валуйская ЦБС».

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем библиотеки.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение пользователей, содержащих жалобы на решение, действия (бездействие) должностных лиц библиотеки.

4.6. Проверки бывают плановыми и внеплановыми. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

4.7. При организации проверок учитываются жалобы и обращения заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц библиотек, участвующих в предоставлении услуги.

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

4.9. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления услуги устанавливается правовым (распорядительным) актом начальника управления культуры администрации Валуйского городского округа.

4.10. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются служащие управления культуры администрации Валуйского городского округа и специалисты библиотек.

4.11. По требованию рабочей группы ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, представляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

4.12. По результатам проведенных проверок, в случае выявленных нарушений прав пользователей, к виновным лицам применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.13. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором МКУК «Валуйская ЦБС» или лицом, исполняющим его обязанности.

4.14. Результаты деятельности рабочей группы оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.15. Ответственность должностных лиц библиотек за решения, действия

и (или) бездействие, принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги.

4.15.1. Должностные лица библиотек, уполномоченные принимать участие в предоставлении услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений. Также они несут персональную ответственность за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления услуги.

4.15.2. Персональная ответственность должностных лиц библиотек закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.16. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.16.1. Для осуществления контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в библиотеки индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими услугу, требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

4.16.2. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц библиотек нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

4.16.3. Контроль за предоставлением услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов - граждан, являющихся заявителями при предоставлении услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц библиотек нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги во внесудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обжаловать действия или бездействие должностных лиц путем направления жалобы в управление культуры администрации Валуйского городского округа, администрацию Валуйского городского округа Белгородской области либо иным органам в установленном

законом порядке.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, официального сайта администрации Валуйского городского округа, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5. Жалоба должна содержать:

5.5.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.5.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя – физического лица, наименование заявителя - юридического лица, сведения о месте жительства заявителя - физического лица, 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.

5.5.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

5.7.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.7.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Учреждением культуры, предоставляющим муниципальную услугу в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации порядка предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Порядок досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц предусмотрен Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».