**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям,**

**хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг,**

**с учетом соблюдения требований законодательства**

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

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент (далее – Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание, повышения качества предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в общедоступных муниципальных библиотеках, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, создания комфортных условий доступа пользователей к информационным ресурсам общедоступных муниципальных библиотек.

Регламент определяет порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица (далее – пользователи) независимо от гражданства или места проживания (регистрации). Детям в возрасте до 7 лет муниципальная услуга предоставляется в присутствии сопровождающих их совершеннолетних лиц.

1.3. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги размещен на официальном сайте администрации городского округа Иваново [http://www.ivgoradm.ru](http://www.ivgoradm.ru/)

1.4. Предоставление пользователям муниципальной услуги осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом, обратившимся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженном в устной, письменной или электронной форме, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги:

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

Электронное издание – электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.1.5).

Оцифровка – измерение каких-либо величин и перевод полученных значений в цифровую форму (Большой толковый словарь компьютерных терминов – Москва: Вече Аст, 1998. – С. 191.).

Редкая книга – 1) издание, сохранившееся в относительно малом количестве экземпляров и обладающее определенной ценностью; 2) экземпляр издания, обладающий неповторимыми приметами, отличающими его от остального тиража издания, - подносной, именной, раскрашенный от руки, снабженный автографом писателя, читательскими заметками, интересным в историческом или мемуарном отношении экслибрисом, особо переплетенный, имеющий дополнительные вложения и т.п. (Книга: энциклопедия / гл. ред. В.М. Жаров. – М.: Большая Российская энциклопедия, 1999. – С. 525.).

Редкость книги определяется по относительно малому количеству сохранившихся экземпляров (ГОСТ 7.87.– 2003 «Книжные памятники. Общие требования»).

2.2. Предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется учредителем общедоступных муниципальных библиотек, оказание муниципальной услуги осуществляется общедоступными муниципальными библиотеками:

- Муниципальным бюджетным учреждением культуры Централизованная библиотечная система города Иванова (МБУК г. Иванова) (далее – Библиотеки).

Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются должностные лица Библиотек, ответственные за предоставление муниципальной услуги (далее – должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги).

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 2009, № 7);

- Гражданским кодексом Российской Федерации («Российская газета», № 289, 22.12.2006);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

- Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52 (1ч.), ст. 6446);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» в ред. Федерального закона от 27.07.2010 № 204-ФЗ («Российская газета», №165, 29.07.2006);

- Федеральным законом от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», № 8, 16.01.1996);

- Федеральным законом от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52 (1 часть), ст. 6411);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационной сети Интернет» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 26, ст. 3352);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 37, ст. 4777);

- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации, («Российская газета», № 34, 16.02.2008);

- Уставом Ивановской области от 18.02.2009 № 20-ОЗ («Ивановская газета», 19.02.2009, № 28);

- Законом Ивановской области от 24.10.2005 №143-ОЗ «О культуре» («Собрание законодательства Ивановской области», 02.03.2010, № 8 (477));

- Указом Губернатора Ивановской области от 14.03.2011. № 56-уг «Об утверждении Положения о Департаменте культуры и культурного наследия Ивановской области» («Собрание законодательства Ивановской области», 29.03.2011, N 12(531));

- Постановлением Правительства Ивановской области от 27.06.2008 № 170-п «Об утверждении перечня предоставляемых государственных услуг в зависимости от целей функционирования субъектов бюджетного планирования Ивановской области» («Собрание законодательства Ивановской области», 30.03.2010, № 12 (481));

- Постановлением Правительства Ивановской области от 15.12.2008 №327-п «Об утверждении порядка проведения регулярных и оперативных проверок выполнения стандартов качества государственных услуг Ивановской области» («Собрание законодательства Ивановской области», 16.01.2009, № 2 (422));

- Постановлением Правительства Ивановской области от 30.04.2010 № 136-п «Об утверждении стандартов качества государственных услуг Ивановской области в сфере культуры («Собрание законодательства Ивановской области», 18.05.2010, № 18(487));

- уставами Библиотек.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- при личном обращении: предоставление автоматизированного рабочего места пользователю и обеспечение 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, удовлетворение информационных потребностей пользователя;

- при письменном обращении, в том числе в электронном виде: предоставление информации пользователю о доступе 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, удовлетворение информационных потребностей пользователя;

- при обращении по телефону: предоставление пользователю информации о доступе 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, удовлетворение информационных потребностей пользователя.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней и складывается из следующих сроков:

- предоставление пользователю 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, в помещении Библиотеки при личном обращении – в день обращения;

- предоставление информации пользователю о доступе 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, при письменном обращении – не более 30 дней;

- предоставление информации пользователю о доступе 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, при обращении по телефону – не более 10 минут.

2.5.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в Библиотеках пользователей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 30 минут;

- время приема при получении информации о ходе выполнения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут;

- время ожидания при получении результата муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.6. Порядок информирования о Правилах предоставления

муниципальной услуги

2.6.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций) учредителя Библиотеки-исполнителя муниципальной услуги:

Адрес: г. Иваново, Шереметевский проспект, д.1, кабинет 241, телефон (0932) 59-46-21.

График работы комитета по культуре Администрации города Иванова:

понедельник - пятница 8.30 - 12.00, 12.45 – 17.15

суббота и воскресенье – выходные дни.

Адрес электронной почты:culture@ivgoradm.ru; официальный сайт: http:// [www.ivgoradm.ru](http://www.ivgoradm.ru)

2.6.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций) и графике работы Библиотек приводится в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

2.6.3. Консультации по предоставлению муниципальной услуги предоставляются при личном обращении, с использованием почты, телефонной связи, электронной почты по адресам и телефонам, указанным в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

2.6.4. Порядок получения информации пользователями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы Библиотеки;

- о справочных телефонах Библиотеки;

- об адресах официальных сайтов Библиотеки в сети Интернет, адресах электронной почты Библиотеки;

- о порядке получения информации пользователями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

- о порядке, форме и месте размещения вышеуказанной информации.

Основными требованиями к информированию по вопросам предоставления муниципальной услуги являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.6.5. Информирование пользователей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- информационных материалов, которые размещаются на официальных сайтах Библиотек в сети Интернет, на информационных стендах, размещенных при входе в помещение Библиотек;

- непосредственного общения пользователей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.6.4 пункта 2.6 настоящего Регламента;

- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги с пользователями по почте, по электронной почте.

2.6.6. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги с пользователями:

- при личном обращении пользователей должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно представиться, указав фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный пользователем вопрос;

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и, при необходимости, уточняет суть вопроса;

- в конце устного информирования (по телефону или лично) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно кратко подвести итоги и перечислить действия, которые следует предпринять пользователю для получения доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

- письменный ответ на обращение, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем Библиотеки или лицом, его замещающим.

Письменный ответ на обращение в письменном виде и обращение в электронном виде дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Письменные обращения пользователей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и муниципальная услуга пользователю не оказывается в следующих случаях:

- в письменном обращении не указана фамилия пользователя, направившего обращение, и /или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В такой ситуации руководитель Библиотеки или лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с пользователем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же Библиотеку. О данном решении пользователь, направивший обращение, уведомляется в обязательном порядке.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данной Библиотеки, пользователю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, пользователь вправе вновь направить обращение в Библиотеку.

2.6.7. На информационных стендах, размещаемых в помещениях, на официальных сайтах Библиотек, в специальных папках, адаптированных для инвалидов по зрению, содержится следующая информация:

- сведения о перечне исполняемых государственных услуг;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги;

- Правила пользования Библиотекой;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты сотрудников, отвечающих за предоставление услуги;

- блок-схема оказания муниципальной услуги (Приложение 2);

- перечень оснований для приостановления или отказа в исполнении муниципальной услуги;

- настоящий Регламент;

- необходимая оперативная информация об исполнении муниципальной услуги.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых,

в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. При первичном обращении за услугой в помещениях Библиотек в соответствии с Правилами пользования Библиотеками и внутренними нормативными актами пользователи муниципальной услуги представляют:

- документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или иностранного государства) для получения читательского билета; дети до 14-ти лет предъявляют документ, удостоверяющий личность их законных представителей.

2.7.2. При повторном обращении пользователем муниципальной услуги в помещении Библиотеки предоставляется читательский билет.

2.7.3. При обращении пользователя за муниципальной услугой через сеть Интернет предоставление документов не требуется.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в приеме документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги:

основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований

для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, будет отказано:

2.9.1. В случае нарушения Правил пользования Библиотекой.

2.9.2. В случае чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах (непреодолимая сила).

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга:

- здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудованы местами для сидения, а также столами (стойками) для записи информации с наличием в указанных местах канцелярских принадлежностей;

- в помещениях Библиотек оборудованы информационные стенды, организованные в соответствии с требованиями подпункта 2.6.7. пункта 2.6. настоящего Регламента;

- помещения Библиотек специально оборудованы персональными компьютерами, обеспечивающими доступ 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.

2.11. Требования к предоставлению муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Показатели доступности и качества предоставления

муниципальной услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению пользователей при обращении за предоставлением муниципальной услуги и в ходе ее предоставления;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных подпунктом 2.6.5 пункта 2.6 настоящего Регламента;

- получение муниципальной услуги в электронном виде в соответствии с Правилами пользования Библиотекой и с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

- соответствие должностных регламентов должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, настоящему Регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения настоящего Регламента.

Соответствие исполнения настоящего Регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения Регламента.

Анализ практики применения настоящего Регламента проводится должностными лицами – представителями учредителя один раз в год.

Результаты анализа практики применения настоящего Регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте учредителя Библиотеки, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в настоящий Регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку**

**их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур в электронной форме**

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении

муниципальной услуги

Последовательность и состав выполняемых административных действий представлены на блок-схеме в Приложении 2 к настоящему Регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

- предоставление информации пользователю о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, при письменном обращении – не более 30 дней;

- предоставление информации пользователю о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах при обращении по телефону – не более 10 минут;

- предоставление пользователю доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах в помещении Библиотеки при личном обращении – в день обращения.

3.2. Предоставление информации пользователю о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах

при письменном обращении

Основанием для начала административного действия является поступление в Библиотеку письменного обращения пользователя, либо поступление заявления в электронном виде, по почте, по факсу. Письменное обращение регистрируется в установленном порядке и передается на исполнение лицу, ответственному за исполнение данного административного действия.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- рассматривает письменное обращение пользователя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

- подписывает ответ у руководителя Библиотеки или лица, его замещающего;

- направляет ответ пользователю на письменное обращение по почте, факсу либо выдает под роспись.

В случае взаимодействия с пользователем в электронном виде, письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется пользователю в электронном виде, если об этом указано в обращении.

Результатом исполнения данного административного действия является предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 30 дней.

3.3. Предоставление информации пользователю о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах

при обращении по телефону

Основанием для начала административного действия является обращение пользователя в Библиотеку по телефону.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, информирует о действиях, которые следует предпринять пользователю для доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Результатом исполнения данного административного действия является предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 10 минут.

3.4. Предоставление пользователю доступа к оцифрованным изданиям,

хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, в помещении Библиотеки при личном обращении

3.4.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в Библиотеку.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- проверяет наличие читательского билета.

В случае отсутствия читательского билета должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, предлагает пользователю зарегистрироваться в качестве пользователя Библиотеки в соответствии с установленными Правилами пользования Библиотекой.

При оказании пользователю муниципальной услуги должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует пользователя по работе со справочно-поисковым аппаратом, методике самостоятельного поиска документов.

Предоставление муниципальной услуги при личном обращении пользователя происходит в специально оборудованных помещениях Библиотеки, обеспечивающих доступ пользователя к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке (локальным электронным ресурсам, сформированным Библиотекой), в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, путем предоставления автоматизированного рабочего места.

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение пользователем доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, в помещении Библиотеки.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 1 дня.

3.4.2. При необходимости получения копий оцифрованных изданий, изданий из фонда редких книг должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, предоставляет их получателю в соответствии с частью четвертой Гражданского кодекса Российской Федерации, и действующим в Библиотеке Положением о платных услугах.

3.5. Особенности предоставления муниципальной услуги

в электронном виде

3.5.1. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- обращения пользователя в электронном виде через сеть Интернет в порядке, установленном подпунктом 2.4. пункта 2. настоящего Регламента;

- получения пользователем сведений о ходе выполнения запроса.

3.5.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 1274 части четвертой Гражданского Кодекса Российской Федерации доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, в том числе к фонду редких книг, предоставляется пользователю только в помещении Библиотеки при условии исключения возможности создать копии этих произведений в цифровой форме.

3.5.3. Муниципальная услуга в многофункциональных центрах не предоставляется.

**4. Формы контроля за исполнением Регламента**

4.1. Должностные лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц, осуществляющих деятельность по предоставлению муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3. Руководители Библиотек несут персональную ответственность за реализацию положений настоящего Регламента в возглавляемых ими Библиотеках.

4.4. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителями Библиотек, или лицами, их замещающими.

4.5. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет учредитель Библиотеки.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение регулярных и оперативных проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги создается комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется учредителю Библиотеки.

В случае выявления нарушений прав пользователей действиями (бездействием) должностных лиц Библиотек, ответственных за предоставление муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Периодичность регулярных проверок – 1 раз в год. Оперативные проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в связи с предоставлением муниципальной услуги.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес учредителя Библиотеки или Библиотек.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем**

**решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную функцию, а также должностных лиц**

**или муниципальных служащих**

Заявитель может обратиться с жалобой на действие (бездействие) или решение, принятое при предоставлении муниципальной функции, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной функции;

2) нарушение срока предоставления муниципальной функции;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим регламентом для исполнения муниципальной функции;

5) отказ в предоставлении муниципальной функции, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятым в соответствии с ними настоящим регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной функции платы, не предусмотренной настоящим регламентом;

5.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или посредством направления электронного письма в библиотеку, предоставляющую муниципальную функцию.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, осуществляющего исполнение муниципальной функции, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя в соответствии с графиком приема.

5.2. Обращение к курирующему работу МБУК «Централизованная библиотечная система города Иванова», председателю комитета по культуре Администрации города Иванова может быть осуществлено:

в письменном виде по адресу: 153000, г. Иваново, Шереметевский проспект, д. 1;

на адрес электронной почты комитета по культуре Администрации города Иванова Culture@ivgoradm.ru;

на личном приеме в соответствии с графиком, телефон для предварительной записи 59-46-21.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную функцию, - МБУК Централизованная библиотечная система города Иванова, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МБУК Централизованная библиотечная система города Иванова, предоставляющего муниципальную функцию;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, предоставляющей муниципальную функцию.

5.4. При обращении с устной жалобой ответ на нее с согласия Заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, осуществляемого уполномоченным должностным лицом библиотеки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5. Жалоба, поступившая в библиотеку, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотека, предоставляющая муниципальную функцию, 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы библиотека принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу;

2) отказывает в удовлетворении жалобы;

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

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

Перечень библиотек, входящих в муниципальное учреждение культуры МБУК «Централизованная библиотечная система города Иванова»

| № п/п | Наименование учреждения | Адрес | Режим работы | Телефон/факс |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Центральная библиотека  им. Я.П. Гарелина | ул. Багаева, 37 | С 9.00 до18.00  Обслуживание читателей с 10.00 до 18.00  Выходные дни:  Летний график – воскресенье  Зимний график – понедельник  Санитарный день –  1 и 16 число месяца | 29-08-94 |
| 2. | Гуманитарно-образовательный Центр | ул. Бубнова, 49 | 32-50-83 |
| 3. | Библиотека № 12 | ул. Сахарова, 58 | 38-55-80 |
| 4. | Библиотека № 13 | ул. Мархлевского, 34/45 | 32-87-57 |
| 5. | Библиотека № 14 | ул. Лежневская, 165 | 23-33-48 |
| 6. | Библиотека № 15 | 4 Котельнический пер.1 |  |
| 7. | Библиотека №16 | 4 Завокзальная, 38 |  |
| 8. | Библиотека №17 | ул. 9 Января, 28 | 32-56-62 |
| 9. | Библиотека № 18 | ул. С. Халтурина,1 | 37-00-85 |
| 10. | Библиотека №19 | ул. Ташкентская, 95а | 23-32-61 |
| 11. | Библиотека № 20 | пр. Строителей, 59 | 56-17-25 |
| 12. | Библиотека № 21 | ТЭЦ – 3, д. 9 | 25-44-50 |
| 13. | Библиотека № 23 | ул. Водонапорная, 11 |  |
| 14. | Библиотека № 24 | ул. Кавалерийская, 50 | 56-05-66 |
| 15. | Библиотека № 25 | ул. Володарского, 11 |  | 23-56-29 |
| 16. | Библиотека № 26 | ул. Победы, 42а |  | 35-15-27 |