**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ДАЛЬНЕРЕЧЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 июня 2016 года г. Дальнереченск № 528

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящихся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Дальнереченского городского округа, в целях приведения административных регламентов, в соответствие с действующим законодательством, администрация Дальнереченского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящихся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (прилагается).

2. Отделу муниципальной службы, кадров и делопроизводства администрации Дальнереченского городского округа (Ивченко) настоящее постановление обнародовать и разместить на официальном Интернет-сайте Дальнереченского городского округа.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

Глава администрации Дальнереченского городского округа С.И. Васильев

 УТВЕРЖДЕН

 постановлением администрации

 Дальнереченского городского округа

 от 29.06.2016 г. № 528

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящихся муниципальных 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 по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящихся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» разработан в целях повышения качества предоставления доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящихся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных.

**1.2.** Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги; состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме; формы контроля за исполнением административного регламента; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

**1.3.** Получателями муниципальной услуги (далее – Заявители) являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящихся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

**1.4.** Муниципальная услуга предоставляется работниками муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» Дальнереченского городского округа во взаимодействии со структурными подразделениями Учреждения, обладающими сведениями, необходимыми для предоставления данной услуги.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

**2.1.** Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящихся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»(далее муниципальная услуга).

**2.2.** Наименование органа, исполняющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» Дальнереченского городского округа (далее - МБУ «ЦБС») (*приложение 1)*

**2.3.** Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги, является обеспечение свободного доступа получателей муниципальной услуги к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках МБУ «ЦБС», в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

**2.4.** Срок предоставлений муниципальной услуги.

Муниципальная услуга по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках МБУ «ЦБС», в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах предоставляется населению и организациям в режиме чтения в часы работы библиотек МБУ «ЦБС» (*приложение 1)*

Время получения библиографической информации в электронном виде об оцифрованных изданиях в режиме удаленного доступа зависит только от пропускного канала сети Интернет получателей муниципальной услуги и загруженности сервера.

**2.5.** Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009№ 1993-р;

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 года;

- Гражданский кодекс Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006;

- Федеральный законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06 октября 2003 года №131-ФЗ,

- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

- Федеральный законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации, предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Приморского края от 21.11.1996 № 65-КЗ «О библиотеках и библиотечном деле в Приморском крае»;

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

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24 июля 1998 года №124-ФЗ;

- Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24 июня 1999 года №120-ФЗ,

- Приказ Минкультуры России от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»

- Уставом МБУ «ЦБС»;

- настоящим Административным регламентом.

**2.6.** Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Перечень документов необходимых для предоставления муниципальной услуги является исчерпывающим.

Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов в помещении библиотеки:

**2.6.1.** Читательский билет - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации. Личной подписью читатель удостоверяет сведения о себе и свое согласие о внесении данных о нем в автоматизированную базу «Читатели».

Для оформления читательского билета получатель муниципальной услуги предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации)

При предоставлении муниципальной услуги удаленному Заявителю через официальный Интернет сайт МБУ «ЦБС» предоставление документов не требуется.

**2.6.2.** Несовершеннолетние Заявители в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документа (поручительства), удостоверяющего личность их законных представителей.

Личной подписью родителей, попечителей, опекуны или представители учебного заведения удостоверяют сведения о детях и свое согласие о внесении данных о них в автоматизированную базу «Читатели».

**2.7.** Оснований для отказа в приеме заявления (запроса) для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

**2.8.** Исчерпывающий перечень оснований для отказа или прекращения оказания муниципальной услуги.

**2.8.1.** Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги либо действие муниципальной услуги может быть прекращено в случае:

- непредставление указанных в п. 2.6. Административного регламента документов;

- наличие в заявлении сведений, противоречащих предоставленным документам;

- представленные документы не соответствуют установленным требованиям;

- представлен неполный комплект документов, необходимых для получения государственной услуги, предусмотренный Регламентом;

- отсутствие в оформляемых документах и бланках фамилии, имени и отчества (при его наличии) читателя, почтового адреса.

- невозможность оформления документов и бланков, если фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

- отсутствие источников информации в библиотеке.

- технические неполадки на серверном оборудовании, технические проблемы с сетью Интернет или программным обеспечением в библиотеке.

**2.9.** Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

При получении информации в рамках муниципальной услуги через Интернет оплата трафика осуществляется заявителями в соответствии со стоимостью данных услуг в регионе.

**2.10.** Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги лично не должен превышать 15 минут.

**2.10.1.** При удаленном предоставлении данной муниципальной услуги посредством сети Интернет время ожидания зависит от загруженности сервера библиотеки.

**2.11.** Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать:

- при предоставлении запроса лично, регистрация одного заявителя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация - в течение 5 минут;

- 1 рабочий дня, если заявление поступило посредством сети Интернет.

**2.12.** Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

**2.12.1.** Рабочее место специалиста предоставляющего муниципальную услугу, оборудуется средствами компьютерной техники и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление услуги в полном объеме. Обеспечивается бесперебойный выход в Интернет.

**2.12.2.** Помещение для ожидания приема и заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги должно быть оборудовано информационным стендом, стульями, столами, обеспечено канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов, образцами заполнения заявлений, возможность копирования документов;

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- полное наименование и почтовый адрес учреждения, адрес Интернет-сайта, адрес электронной почты, контактные телефоны, график работы, дни, определенные для приема заявителей, а также адрес Интернет-сайта, на котором размещается информация, предоставляемая в рамках муниципальной услуги;

- перечень документов, предоставляемых заявителем для получения муниципальной услуги;

- образцы заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

**2.13.** Показатели доступности и качества муниципальной услуги

**2.13.1.** Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- возможность подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги посредством сети Интернет в режиме 24 часа в сутки/365 дней в году;

- открытость и доступность информации о предоставлении муниципальной услуги, выраженные в размещении информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте учреждения.

**2.13.2.** Показателями, характеризующими качество предоставления муниципальной услуги, являются следующие критерии:

- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выполняемых в рамках предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) лиц, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие жалоб на действия (бездействие) лиц, предоставляющих муниципальную услугу, а также о нарушении прав заявителя при предоставлении муниципальной услуги, рассмотренных в судебном порядке.

**-** квалификация персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги: профессиональная компетентность, владение информационно-коммуникационными технологиями, культура общения с заявителями, оперативность осуществления административных процедур по предоставлению муниципальной услуги;

- соблюдение требований к информационному обеспечению, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой муниципальной услуге;

- доля заявителей, удовлетворенных порядком и полнотой информирования о предоставлении муниципальной услуги, организационно-техническими условиями получения муниципальной услуги, - не менее 70% от общего числа заявителей;

Показатели оценки выявляются путем опроса пользователей библиотеки.

**2.14.** Требования, предъявляемые к обеспечению защиты документированной информации в соответствии с действующим законодательством.

**2.14.1.** Специалисты учреждения при предоставлении муниципальной услуги обязаны принимать меры по обеспечению защиты документированной информации и соблюдению требований по защите информации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и иными нормативно – правовыми актами в области защиты информации.

**2.14.2.** Предоставление заявителю информации о третьих лицах не допускается. Информация, содержащая персональные данные заявителей и получателей муниципальной услуги по телефону, не сообщается.

**2.14.3.** Персональные данные заявителя, ставшие известными специалистам в рамках предоставления муниципальной услуги, относятся к категории конфиденциальной информации, имеют ограниченный доступ, разглашению не подлежат и не могут быть использованы в целях причинения имущественного и (или) морального вреда гражданам, затруднения реализации их прав и свобод.

**2.15.** При утрате лицом, предоставляющим муниципальную услугу, заявления и (или) поданных заявителем документов, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации Дальнереченского городского округа.

**2.16.** Требования, необходимые для обеспечения создания инвалидам условий доступности объектов предоставляющих муниципальную услугу.

Организация, предоставляющая муниципальную обеспечивает доступность объекта и услуги для инвалидов.

В местах предоставления муниципальной услуги должны быть соблюдены

- возможность беспрепятственного входа в библиотеки и выхода из них;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги.

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;

- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности;

 - оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;

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

**3.1.** Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

**3.1.1.** Регистрация получателя муниципальной услуги, выдача (перерегистрация) читательского билета, оформление формуляра.

Основание для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляются по предъявлению паспорта - время регистрации одного получателя муниципальной услуги составляет 10 минут;

Выдача (перерегистрация) читательского билета, оформление формуляра – в течение 5 минут. Перерегистрация производится один раз в год.

**3.1.2.** Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги

- выдача, (перерегистрация) читательского билета, оформление формуляра читателя.

- определение наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки.

**3.1.3.** Консультирование получателя муниципальной услуги по получению доступа к оцифрованным изданиям, хранящихся в библиотеках МБУ «ЦБС», в том числе из фонда редких книг, проводится специалистами библиотеки ответственными за предоставление муниципальной услуги. Специалисты библиотеки, ответственные за исполнение муниципальной услуги, в вежливой и корректной форме консультируют получателя по доступу к оцифрованным изданиям, хранящихся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, их использованию.

**3.1.4.** Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках МБУ «ЦБС», в том числе из фонда редких книг, в помещении библиотеки.

Данная административная процедура включает в себя:

* авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;
* предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базе данных;
* консультирование по методике эффективного поиска информации;

- пользование получателем оцифрованными изданиями, в том числе из фонда редких книг в течение установленного времени.

**3.1.5.** Результатом является получение доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках МБУ «ЦБС», в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

**3.2.** Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги при удаленном подключении читателя к серверу библиотеки включают в себя:

**3.2.1.** Создание и поддержание в актуальном состоянии базы данных оцифрованных изданий библиотеки.

**3.2.2.** Предоставление доступа заявителю к библиографической базе данных оцифрованных изданий библиотек МБУ «ЦБС», через Интернет.

**3.2.3.** Удаленное подключение пользователя к сайту МБУ «ЦБС» [dalnerbib.ukoz.ru](http://www.dalnerokrug.ru/). При обращении на Интернет-сайт в отдельных случаях от получателя может требоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации.

**3.2.4.** Заполнение электронной формы запроса.

Поиск информации осуществляется по указанным, в форме атрибутам.

**3.2.5.** Щелкнуть мышкой по кнопке «Найти». В процессе оказания услуги выдаются результаты обработанного запроса. Информация о ресурсах библиотеки, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

О книге:

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

О статье:

автор, заглавие, источник публикации, год издания, страницы.

О периодических изданиях:

название, учредитель - издатель, год, номер, местонахождение.

**3.2.6.** Получатель, перейдя по ссылке, получает полный текст оцифрованного документа.

**4. Формы контроля за исполнением Административного регламента.**

**4.1.** Контроль за исполнением настоящего Административного регламента осуществляет заместитель главы администрации Дальнереченского городского округа.

**4.2.** Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет директор МБУ «ЦБС».

**4.3.** Контроль за соблюдением последовательности действий, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУ «ЦБС» Дальнереченского городского округа

**4.4.** Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании планов работы отдела молодежной политики, культуры и спорта. Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателей услуги.

**4.5.** Директор МБУ «ЦБС» несет персональную ответственность за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, устанавливающими требования к осуществлению контроля за обеспечением полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

**4.6.** Специалисты, непосредственно предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, полноту и достоверность предоставляемой информации, а также правильность выполнения процедур.

**4.7.** Персональная ответственность специалистов МБУ «ЦБС» по предоставлению муниципальной услуги закрепляется их должностными инструкциями в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**4.8.** По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений  должностным лицом, осуществляющим предоставлению муниципальной услуги, повлекшее непредставление муниципальной услуги заявителю, либо предоставление муниципальной услуги с нарушением установленного срока, если эти действия (бездействия) не содержат уголовно-наказуемого деяния – влечет наложение административного штрафа на должных лиц органов местного самоуправления.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу,**

**либо муниципального служащего**

**5.1.** Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, (уполномоченного должностного лица, муниципального служащего), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

**5.2.** Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в разделе 3 настоящего регламента.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, от заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, отказ должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**5.3.** Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного должностного лица или муниципального служащего, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного должностного лица либо муниципального служащего;

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

Жалоба заявителя подлежит регистрации в течение одного дня со дня поступления в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

**5.4.** Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии) посредством письменного, либо устного обращения, а также по электронной почте: dalnerechensk@mo.primorsky.ru, dal.cbs@mail.ru.

**5.5.** Органы муниципальной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в орган, предоставляющий муниципальную услугу по адресу: г. Дальнереченск, ул. Ленина, 71-б, в электронной форме по адресу: dalnerechensk@mo.primorsky.ru, dal.cbs@mail.ru.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в адрес администрации Дальнереченского городского округа по адресу: г. Дальнереченск, ул. Победы, 13, на бумажном носителе, в электронной форме по адресу: dalnerechensk@mo.primorsky.ru.

Жалоба может быть направлена по почте; с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу электронной почты Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

Личный прием проводится главой администрации Дальнереченского городского округа по адресу: г. Дальнереченск ул. Победы, 13; директором МБУ «ЦБС» по адресу: г. Дальнереченск, ул. Ленина, 71-б.

С информацией о порядке записи на личный прием должностных лиц администрации Дальнереченского городского округа, о графике личного приема, адресе местонахождения должностных лиц заявитель может ознакомиться на официальном сайте Дальнереченского городского округа в сети Интернет: dalnerokrug.ru

**5.6.** Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.7.** Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Приморского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов, сообщить заявителю (уполномоченному представителю) направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В случае если текст письменного обращения не поддаются прочтению, ответ на обращение не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Кроме того, в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления, уполномоченное должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Решение, принятое Администрацией по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу (должностного лица), может быть обжаловано заявителем (его представителем) в вышестоящий орган государственной власти, а также в судебном порядке, в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

 Приложение №1

 к Административному регламенту

 по предоставлению муниципальной

 услуги «Предоставление доступа к изданиям,

переведенным в электронный вид,

хранящихся в муниципальных

библиотеках, в том числе к фонду

редких книг, с учетом соблюдения

требований законодательства Российской

Федерации об авторских и смежных правах»

**Время представления, местоположение и координаты исполнителей муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящихся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Название библиотеки, адрес,** **№ тел.** | **Режим работы** |
| **Центральная городская библиотека**692132, г. Дальнереченск, ул. Ленина, 71-б, тел. 25-1-72 | Понедельник, вторник, среда, четверг, пятницас 10.00-18.00суббота 10.00 - 17.00, перерыв на обед  с 13.00-14.00выходной – воскресенье |
| **Библиотека-филиал №1**692133, г. Дальнереченск,ул. Некрасова, 6 | Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 10.00 – 14 .00 выходной – суббота, воскресенье |
| **Библиотека-филиал №2**692138, г. Дальнереченск, ул. Ясная, 11 | Вторник, среда, четверг, пятница с 14.00-18.00суббота с 11.00 – 15.00 выходной – воскресенье понедельник, Выходной - воскресенье, понедельник |
| **Библиотека-филиал №3**692130, г. Дальнереченск, с. Грушевое,ул. Лазо, 36 тел. 58-5-35тел.58-5-35 | вторник, четверг, суббота с 10.00 - 18.00 перерыв на обед с 13.00 - 14.00выходной - понедельник, среда, пятница, воскресенье |
| **Библиотека-филиал №6**692136, г. Дальнереченск,ул. Центральная,11 р/т 21-0-08 | Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота10.00-18.00перерыв на обед с 13.00 - 14.00выходной - воскресенье |
| **Библиотека-филиал №7**692120, г. Дальнереченск,с. Лазо, ул. Калинина,40тел. 52-4-32 | вторник, среда, четверг, пятница, субботас 11.00-14.00выходной – воскресенье, понедельник |

 Приложение № 2

 к Административному регламенту

 по предоставлению муниципальной услуги

 «Предоставление доступа к изданиям,

 переведенным в электронный вид,

 хранящихся в муниципальных

 библиотеках, в том числе к фонду

 редких книг, с учетом соблюдения

 требований законодательства Российской

 Федерации об авторских и смежных правах»

**Ж А Л О Б А** (образец)

Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица)

 От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ)

Краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с вынесенным решением, действием (бездействием) должностного лица.

 Перечень прилагаемых документов.

 Личная подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_