

Утвержден  
постановлением Администрации  
городского округа Краснознаменск  
Московской области  
от 27.05.2011 г. № 270-ПА

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа**  
**к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальной библиотеке**  
**г.о. Краснознаменска Московской области, в том числе к фонду редких**  
**книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской**  
**Федерации об авторских и смежных правах»**

**Раздел 1. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальной библиотеке г.о. Краснознаменска Московской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – административный регламент) разработан во исполнение Распоряжения администрации городского округа Краснознаменск от 08.11.2010 № 243-РА «О мерах по переходу на предоставление муниципальных услуг в электронном виде в городском округе Краснознаменск Московской области»; Постановления 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 информационно-телекоммуникационной сети Интернет».

2. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальной библиотеке, в том числе к фонду редких книг с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – муниципальная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальной библиотеки и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляет: Муниципальное учреждение культуры «Центральная муниципальная библиотека» (далее - «ЦМБ») в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 № 77-ФЗ;
- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ;
- Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ;
- отраслевым законом «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 № 4866-1;
- Постановлением Госстандарта РФ «Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению» от 28.06.1993 № 163;
- Уставом ЦМБ городского округа Краснознаменск утверждённого Постановлением Главы администрации городского округа Краснознаменск Московской области от 31.07.2007 № 281-ПА.

4. Результатом оказания муниципальной услуги является:
- предоставление доступа к муниципальной услуге;
  - обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

5. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

## **Раздел 2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

1. Информация о местонахождении муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу: 143090, Московская область, улица Победы 9, контактный телефон для справок, консультаций: 8 (498) 676-16-67.

2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы «ЦМБ», оказывающей муниципальную услугу, размещаются на информационных стендах библиотеки и в интернет-сайте «ЦМБ».

3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- непосредственно в помещениях муниципальной библиотеки, оказывающей услугу;
- на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами «ЦМБ», ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- в рекламной продукции на бумажных носителях;
- в печатных средствах массовой информации;
- при обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- на официальном Интернет-сайте городского округа Краснознаменск <http://www.krasnoznamenck.com/>;
- на Интернет-сайте «ЦМБ» <http://bibliokras.narod.ru/>;
- при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

4. На информационных стендах в помещениях «ЦМБ», предоставляющих муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст настоящего административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- наименование отдела и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;
- порядок получения справок и консультаций.

5. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- по телефону;
- на информационных стендах ЦМБ;
- по электронной почте;
- посредством личного обращения;
- на сайте в сети Интернет;
- по письменным запросам (обращениям).

6. При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных в муниципальной библиотеке предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же

обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если сотрудники «ЦМБ» не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

7. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, информация предоставляется в соответствии с режимом работы «ЦМБ», на Интернет-сайте «ЦМБ» – круглосуточно.

8. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

9. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки происходит в пределах 10 минут.

10. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

11. Граждане, обратившиеся в муниципальную библиотеку с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

12. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

5) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

6) текст электронного обращения не поддается прочтению.

13. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

14. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги должны быть обеспечены необходимым уровнем доступности, предполагающим:

1) при личном обращении в муниципальные библиотеки:

- наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий).

2) при обращении через сеть Интернет в «ЦМБ».

3) по электронной почте;

4) по письменным запросам (обращениям).

- обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по установленной настоящим административным регламентом форме (Приложение № 1).

15. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

16. Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги:

1) Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

2) В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге.

3) Для ожидания приема получателя муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

### **Раздел 3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги**

1. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

#### **1.1. При личном обращении заявителя:**

- прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения;
- заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги (1 экз. необязательный);
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- предоставление доступа к муниципальной услуге.

#### **1.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:**

- заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги (1 экз. необязательный);
- предоставление доступа к муниципальной услуге.

2. Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении осуществляется в часы работы «ЦМБ».

3. Предоставление доступа к муниципальной услуге при обращении через сеть Интернет к сайту «ЦМБ» осуществляется в круглосуточном режиме.

4. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

5. В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в «ЦМБ», получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску.

### **Раздел 4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции**

1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем «ЦМБ», предоставляющей муниципальную услугу.

2. Персональная ответственность руководителя «ЦМБ» за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдений требований настоящего административного регламента закрепляется в Муниципальном задании «ЦМБ», установленном Учредителем.

3. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги,
- выявления нарушений исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципальных библиотек.

4. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

5. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги правовым актом Администрации городского округа Краснознаменск формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты «ЦМБ», независимые эксперты.

6. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

#### **Раздел 5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента**

1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производятся в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц, жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица.

3. Письменные и устные обращения (претензии и жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

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

4. Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

5. Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения или его заместителем.

Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

7. Обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

## Приложение № 1

В \_\_\_\_\_ «ЦМБ» г.о. Краснознаменск  
 от \_\_\_\_\_  
 (фамилия, имя, отчество физического лица)  
 проживающего по адресу: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 (указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)  
 тел. \_\_\_\_\_

## З А Я В Л Е Н И Е

Прошу предоставить информацию о наличии оцифрованных изданий, в том числе фонда редких книг, хранящихся в муниципальной библиотеке г.о.Краснознаменск

\_\_\_\_\_ (указать точное название издания)

Нужное подчеркнуть:

- 1) автор оцифрованного издания;
- 2) сведения о годе издательства оцифрованного издания;
- 3) краткую аннотацию оцифрованного издания;
- 4) сведения о местонахождении оцифрованного издания.

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать по электронной почте e-mail: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

- получу лично в руки.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)