

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
муниципального округа город  
Кировск Мурманской области  
от 30.03.2023 № 388

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям,  
переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том  
числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства  
Российской Федерации об авторских и смежных правах»**

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – Регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Настоящий Регламент определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения действий, формы контроля исполнения, досудебный порядок обжалования решений и действий (административных процедур), связанных с предоставлением муниципальной услуги в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение).

**1.2. Понятия и термины, используемые в Регламенте.**

В настоящем Регламенте используются следующие понятия и термины:

**библиограф** – сотрудник библиотеки, осуществляющий справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей;

**библиотека** – информационное, культурное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

**библиотекарь** – сотрудник библиотеки, осуществляющий библиотечно-информационное обслуживание пользователей;

**заявитель** – физическое лицо, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений; юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы и ведомственной принадлежности, обратившееся за получением муниципальной услуги;

**муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»** – единое библиотечное учреждение, объединяющее муниципальные общедоступные библиотеки муниципального округа город Кировск Мурманской области и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого фонда и штата сотрудников;

**пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, сайта, абонент);

**формуляр пользователя** – документ, предназначенный для учета пользователей библиотеки посещений и услуг, оказанных пользователю в библиотеке, содержащий информацию о пользователе библиотеки и удостоверяющий факт выдачи документов из фонда библиотеки пользователю библиотеки и их возврата.

### 1.3. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее-заявители) являются физические и юридические лица, вне зависимости от гражданства и места регистрации, постоянно или преимущественно проживающие на территории города, обратившиеся в Учреждение лично или имеющие доступ к сайту Учреждения.

### 1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1. Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

1.4.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется Учреждением:

- при непосредственном обращении заявителя за информацией, выраженном в устной (лично или по телефону), письменной или электронной форме, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, на официальном сайте Учреждения (Интернет - адреса официальных сайтов указаны в приложении № 1 к Регламенту);

- путем размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) - <https://www.gosuslugi.ru/> (адрес новой версии - <https://beta.gosuslugi.ru/>) и на региональном Интернет - портале «Государственные и муниципальные услуги» (далее – РПГУ)- <https://51.gosuslugi.ru/pgu/> (адрес новой версии - <https://51gosuslugi.ru/rpeu/>).

- путем размещения на информационном стенде в помещении Учреждения, в информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки);

- путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

- посредством ответов на письменные обращения.

### 1.4.3 Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

- достоверность предоставляемой информации;

- полнота информирования;

- четкость изложения;

- наглядность форм предоставления информации;

- доступность получения информации гражданами;

- оперативность предоставления информации.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки должностное лицо Учреждение подробно в вежливой форме информирует обратившегося о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.4.5. При принятии телефонного звонка должностное лицо Учреждения называет фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предлагает обратившемуся представиться и изложить суть вопроса.

1.4.6. Время информирования по телефону не должно превышать 10 минут.

1.4.7. Длительность информирования при личном обращении не должна превышать 15 минут.

1.4.8. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.4.9. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы 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.

1.4.10. Письменные обращения о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются должностным лицом Учреждения в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

1.4.11. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, в обязательном порядке информирует заявителя:

- о порядке, результате и сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа или прекращения в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц учреждения.

1.4.12. На информационном стенде и официальном сайте Учреждения размещается следующая обязательная информация:

- почтовый адрес Учреждения;
- график (режим) работы Учреждения;
- график приема граждан;
- фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги.

1.4.13. Время ожидания личного приема заинтересованным лицом должно составлять не более 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех присутствующих потребителей муниципальной услуги.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги.

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

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Органом, координирующим предоставление муниципальной услуги, в муниципальном округе город Кировск Мурманской области, является администрация муниципального округа город Кировск Мурманской области, в лице Комитета образования, культуры и спорта администрации муниципального округа город Кировск с подведомственной территорией Мурманской области (далее – Комитет).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Учреждение.

2.3. Информация о местонахождении и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Сведения о местонахождении, почтовом адресе, адресах сайтов, контактных телефонах и графике работы Учреждения и филиалов приведены в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

#### 2.4. Основание для получения муниципальной услуги.

Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя с устным информационным запросом при посещении Учреждения или на его сайт: [www.bibliokirovsk.ru](http://www.bibliokirovsk.ru).

#### 2.5. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

#### 2.6. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В структурных подразделениях и филиалах Учреждения, осуществляющих обслуживание пользователей библиотек, муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы Учреждения и его филиалов, указанным в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.6.2. Муниципальная услуга предоставляется на официальном сайте Учреждения круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети Интернет.

2.6.3. Максимальный срок ожидания в очереди для обращения к сотруднику Учреждения составляет 15 минут.

При наличии очереди на доступ к муниципальной услуге в помещениях Учреждения непрерывное время для заявителя ограничено до 1 часа.

#### 2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации, ч.4 от 18.12.2006 № 230-ФЗ;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

- Законом Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»;
- Законом Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- Постановлением администрации города Кировска от 16.09.2011 № 1097 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг культуры, искусства и дополнительного образования детей в области культуры и искусства, предоставляемых за счет местного бюджета населению муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией»;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;
- Правилами пользования муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области и муниципального образования город Кировск.

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. При первичном обращении за муниципальной услугой при непосредственном посещении Учреждения физические лица предъявляют следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства);
- для лиц до 14 лет – поручительство их родителей или законных представителей; иные заявительные документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства).

Для получения муниципальной услуги при непосредственном посещении Учреждения представителю юридического лица необходимо предъявить:

- доверенность на представление интересов юридического лица;
- удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации.

2.8.2. При повторном обращении за муниципальной услугой в Учреждение заявителя предъявляют:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий);
- при отсутствии документа, удостоверяющего личность, заявитель имеет право на одновременное получение услуги в Учреждении в режиме читального зала.

2.8.3. От заявителей, обращающихся за получением муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) вне помещений библиотеки, не требуются документы для предоставления муниципальной услуги (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и/или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.9.2. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в ее предоставлении являются:

- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых предоставление муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждение линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений органов власти, технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью Интернет), а также другие обстоятельства, не зависящие от воли лиц, предоставляющих муниципальную услугу, и препятствующие выполнению обязательств по предоставлению муниципальной услуги);

- нарушение заявителем Правил пользования Учреждением.

А также наличие установленных действующим законодательством Российской Федерации ограничений, связанных с авторскими и смежными правами (при доступе к базам данных, состоящим из оцифрованных полнотекстовых изданий).

Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на сайте Учреждения, не существует. Возможна приостановка доступа на сайт в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами в сети Интернет.

2.10. Размер платы за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги является для заявителей бесплатным.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении, в том числе в электронной форме.

Срок регистрации запроса заявителя при личном обращении в Учреждение составляет не более 15 минут.

Регистрация заявителя при обращении за предоставлением услуги через официальный сайт Учреждения не требуется.

Заявление, поступившее в электронной форме на ЕПГУ, РПГУ, регистрируется в установленном порядке Учреждением в день его поступления в случае отсутствия автоматической регистрации запросов на ЕПГУ и РПГУ. Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, его филиалы должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, связанных с библиотечным обслуживанием заявителей и территориально доступных для населения:

- по размерам и состоянию площадь основных и дополнительных помещений, занимаемых Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и заявителей в соответствии с санитарными, строительными нормами и правилами, правилами пожарной безопасности, безопасности труда;

- при оформлении входа в Учреждение и/или его филиалы обязательно наличие стандартной вывески с наименованием Учреждения, вывески с режимом работы, информации об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;

- в помещениях филиалов Учреждения на информационных стендах в удобном для обозрения месте размещаются: информация об условиях предоставления муниципальной услуги, Правила пользования Учреждением, полный перечень оказываемых Учреждением услуг (в т. ч. платных с указанием цен), информация о номерах телефонов филиалов

Учреждения, информация о проводимых культурно- массовых мероприятиях, информация о способах доведения заявителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе филиалов Учреждения и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге;

- для обслуживания заявителей каждый из филиалов Учреждения должен быть оснащен телефонной связью и оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов Российской Федерации и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть оборудованы.

2.12.2. Для ожидания приема заявителями, должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов. Время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения муниципальной услуги не более 15 минут».

2.12.3. Для предоставления муниципальной услуги Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и технического персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие категории персонала:

- библиотекари,
- библиографы.

2.12.4. Исполнение муниципальной услуги в режиме удаленного доступа заявителя осуществляют самостоятельно, специально оборудованных мест не требуется.

2.12.5. Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих доступ к объектам, входа и выхода из них, места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Доступность и качество предоставления муниципальной услуги оценивается по совокупности следующих показателей:

2.13.1. Показатель доступности предоставления муниципальной услуги:

- а) обеспечение возможности обращения в Учреждение по вопросам предоставления услуги по различным каналам связи, в т. ч. в электронном виде;
- б) короткое время ожидания услуги.

2.13.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- а) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- б) соблюдение сроков ожидания в очереди при подаче заявления;
- в) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействия) должностных лиц, принятые или осуществленные ими при предоставлении муниципальной услуги.

### III. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- 1) прием и регистрация заявителя;
- 2) выдача результата предоставления муниципальной услуги (предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в

том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах).

### 3.2. Прием и регистрация заявителя

#### 3.2.1. Прием и регистрация заявителя при личном обращении в Учреждение.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Учреждение.

Прием заявителя осуществляется специалистом, ответственным за выполнение административной процедуры, в специально оборудованном помещении Учреждения – информационный центр.

Прием заявителя осуществляется по предъявлению заявителем документа, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий).

Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры регистрирует запрос заявителя в формах первичного статистического учета библиотечной деятельности.

Регистрация запроса заявителя осуществляется в максимальный срок до 15 минут с момента обращения заявителя за получением муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является регистрация запроса заявителя в формах первичного статистического учета библиотечной деятельности.

#### 3.2.2. Прием и регистрация заявителя при обращении за предоставлением муниципальной услуги через официальный сайт Учреждения.

Регистрация заявителя при обращении за предоставлением услуги через официальный сайт Учреждения не требуется.

### 3.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги

#### 3.3.1. Выдача результата предоставления муниципальной услуги при личном обращении в Учреждение.

Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированный запрос заявителя в формах первичного статистического учета Учреждения.

Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры консультирует заявителя (при необходимости) по методике эффективного поиска информации оказывает по мере необходимости помощь в поиске информации.

Максимальный срок совершения действий не ограничен и зависит от эффективной работы заявителя со справочно-поисковым аппаратом и базами данных, содержащими информацию об изданиях, переведенных в электронный вид, хранящихся в муниципальных библиотеках.

Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, непосредственно в Учреждении осуществляется в период времени, ограниченный режимом работы Учреждения.

Результатом административной процедуры является получение доступа заявителя к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, в специально оборудованном помещении (информационном центре) Учреждения.

Срок выдачи результата муниципальной услуги заявителя - не более 15 минут с момента обращения заявителя за получением муниципальной услуги.

#### 3.3.2. Выдача результата предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Учреждения.



Основанием для начала административной процедуры является самостоятельное обращение заявителя с информационным запросом на сайт Учреждения.

Предоставление муниципальной услуги начинается с перехода заявителя по ссылке с главной страницы официального сайта Учреждения в раздел «Виртуальная справка», где заявитель самостоятельно заполняет необходимые поля для отправки запроса. В ответ на запрос заявителю предоставляется библиографический список источников и ссылки на источники информации в сети Интернет. Запросы принимаются круглосуточно и выполняются в течение всей рабочей недели в порядке их получения. Максимальный срок выполнения запроса – 3 рабочих дня.

Каждый запрос заявителя фиксируется счетчиком обращения к официальному сайту Учреждения.

Результатом административной процедуры является предоставление информации о возможности предоставления доступа заявителю к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

В связи со спецификой предоставления муниципальной услуги необходимость исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах отсутствует.

#### IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками Учреждения осуществляется руководителем Учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения.

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

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в виде проверок осуществляются на основании приказов Комитета.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Комитета) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги председатель Комитета назначает должностных лиц Комитета, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку, и председатель Комитета.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги председатель Комитета рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за информирование об услуге, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требования административного регламента должна быть закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иными уполномоченными им лицами.

4.3.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента, законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращений (жалоб) заявителей несет персональную ответственность за законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет председатель Комитета.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменному обращению, по электронной почте.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Комитета с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноте и качеству предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов получателей муниципальной услуги при ее предоставлении.

4.4.4. В течение 30 дней со дня поступления в Комитет обращения граждан, их объединений или организаций, обратившимся гражданам, их объединениям или организациям направляется информация о результатах проверки способом, указанным гражданами, их объединениями или организациями в обращении.

#### V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения и должностных лиц учреждения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги

##### 5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

5.1.1. Заявитель вправе подать в Учреждение и (или) Комитет жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Регламента.

5.1.3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) 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, у заявителя;

5) 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;

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

5.1.4. Жалоба подается на имя руководителя Учреждения. Жалоба на действия руководителя Учреждения подается в Комитет.

5.1.5. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить в письменной форме по почте или по средствам электронной связи (сети Интернет).

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно - телекоммуникационной сети, в том числе:

- по электронной почте, через форму обратной связи на официальном сайте Учреждения (адреса электронной почты, Интернет - адреса официальных сайтов Учреждений указаны в приложении № 1 к Регламенту);

- через форму «Виртуальная приемная» на официальном сайте Комитета <http://edukirovsk.ru/priemnaya/>;

- с использованием форм единого Интернет - портала государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/> (адрес новой версии - <https://beta.gosuslugi.ru/>) и на региональном Интернет - портале «Государственные и муниципальные услуги» - <https://51.gosuslugi.ru/pgu/> (адрес новой версии - <https://51.gosuslugi.ru/rpeu/>), интернет- портала Досудебного обжалования - <https://do.gosuslugi.ru/>.

Прием жалоб лично осуществляется:

- Комитетом по адресу: 184250, Мурманская обл., г. Кировск, пр. Ленина, д. 16, e-mail: [koks@gov.kirovsk.ru](mailto:koks@gov.kirovsk.ru);

- Учреждением по адресу и электронной почте согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту;

В случае подачи жалобы во время личного приема заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.6. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу либо Учреждения, в которое направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- личная подпись заявителя и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1.7. Жалоба, поступившая в Учреждение, Комитет, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки ее рассмотрения не установлены Учреждением, Комитетом.

В случае обжалования отказа Учреждением, ее должностного лица, в приеме документов у заявителя, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Учреждение, Комитет принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.1.9. Учреждение, Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями раздела 5 Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
- г) если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялось в Комитет, Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения /Комитета. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.1.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подп. 5.1.8 раздела 5 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, поступившей от заявителя в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей от заявителя в письменной форме.

5.1.11. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых участниками предоставления муниципальной услуги 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.

5.1.12. 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.

5.1.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.1.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения, председателем Комитета.

5.1.15. 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 должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру г. Кировска.

5.1.16. Учреждение, Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.1.17. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.1.18. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействия) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.1.19. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

**СВЕДЕНИЯ**  
**о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок),**  
**адресах электронной почты и официальных сайтов, графике работы и графике**  
**приема граждан Комитетом и Учреждением**

Полное наименование Учреждения	Фактический адрес	Телефон, адрес электронной почты	Режим работы
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	184250, Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 15.	(81531) 54030 <a href="mailto:lib-kirovsk@yandex.ru">lib-kirovsk@yandex.ru</a> <a href="http://www.bibliokirovsk.ru">www.bibliokirovsk.ru</a>	Понедельник-пятница 09:00-17:12 Перерыв 13.00 – 14.00 Суббота, воскресенье – выходной день

**Адреса, телефоны, режим работы филиалов в составе Учреждения**

Полное наименование Учреждения	Фактический адрес	Телефон, адрес электронной почты	Режим работы
Центральная городская библиотека им. А.М. Горького	184256, Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 15	(815 31) 5-40-30, (81531) 5-46-34 <a href="mailto:library-kirovsk@yandex.ru">library-kirovsk@yandex.ru</a>	Понедельник-четверг 11:00-19:00 Суббота, воскресенье 11:00-19:00 Пятница-выходной день Последний вторник месяца-санитарный день
Городская детско-юношеская библиотека-филиал № 1	184256, Мурманская область, г. Кировск, ул. Кондрикова, д. 3а	(815 31) 54420 <a href="mailto:detlib-kirovsk@yandek.ru">detlib-kirovsk@yandek.ru</a>	Вторник - воскресенье 11:00 - 19:00 Понедельник - выходной день Последний четверг месяца-санитарный день
Городская библиотека- филиал № 2	184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Кирова, д. 17	(815 31) 5-26-58, <a href="mailto:bsch-kirovsk@yandex.ru">bsch-kirovsk@yandex.ru</a>	Вторник - четверг 11:00-20:00 Пятница, суббота 13:30-21:00 Воскресенье – 12.30 – 20.00

			Понедельник - выходной день Последний четверг месяца-санитарный день
Библиотека- филиал № 3	184245, Мурманская область, г. Кировск, н. п. Титан, д. 14	(815 31) 9-73-18, lib-titan@yandex.ru	Вторник-пятница 11:00-19:00 Суббота, воскресенье 11:00- 19:00 Перерыв 14:00-15:00 Понедельник- выходной день Последний четверг месяца-санитарный день
Библиотека- филиал № 4	184227, Мурманская область, г. Кировск, н.п. Коашва, д. 5	(815 31) 3-76-68, lib- koashva@yandex.ru	Вторник - пятница 11:00-19:00 Суббота, воскресенье 11:00- 19:00 Перерыв 14:00-15:00 Понедельник - выходной день Последний четверг месяца-санитарный день