

Приложение  
к постановлению Администрации  
Максатихинского муниципального округа  
От \_\_\_\_\_ 2023 года №

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» в Максатихинском муниципальном округе Тверской области**

### **Раздел I Общие положения**

#### **Подраздел I Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» в Максатихинском муниципальном округе Тверской области (далее – Регламент, муниципальная услуга) подготовлен в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», определяет стандарт, состав, сроки административных процедур, последовательность действий, порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

#### **Подраздел II Круг заявителей**

2. В качестве заявителей выступают физические и юридические лица без ограничений.

#### **Подраздел III Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить в Муниципальном казенном учреждении культуры «Максатихинская централизованная библиотечная система» (МКУК «Максатихинская ЦБС»), подведомственное Управлению по делам культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Максатихинского муниципального округа (далее – Библиотека, Управление), а также филиалах МКУК «Максатихинская ЦБС» (приложение №1):

1) непосредственно в помещении учреждения расположенного по адресу: 171900, Тверская область, пгт. Максатиха, ул.40 лет Октября, дом 4.

Контактные телефоны: 8 (48253) 22544

Электронная почта (e-mail): mbibl2008@rambler.ru

График работы: понедельник – пятница с 09.00 до 18.00 часов; суббота с 10.00 до 17.00; воскресенье - выходной день.

2) на официальном сайте Библиотеки <http://maksatiha.tverlib.ru/>

3) посредством размещения на официальном сайте Администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области <https://maksatiha-adm.ru/> в разделе «Муниципальные услуги», в информационной системе «Единый Портал государственных и муниципальных услуг по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru); «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области» (далее – Порталы);

Место нахождения администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области: 171900, Тверская область, пгт. Максатиха, пл. Свободы, д.2.

Место нахождения Управления по делам культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области: 171900, Тверская область, пгт. Максатиха, пл. Свободы, дом 2.

Режим работы администрации по вопросам предоставления муниципальной услуги должностными лицами администрации и Управления по делам культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области:

Понедельник – четверг: с 08.00 до 17.00,

Пятница: с 08.00 до 17.00,

Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00,

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Справочные телефоны:

Телефон администрации 8(48253)2-13-12 ,

Телефон Управления по делам культуры 8(48253)22384, факс 8(48253)51456

Адрес интернет-сайта администрации: <https://maksatiha-adm.ru/>

Адрес электронной почты администрации: [maksatihinskiy\\_regi@web.region.tver.ru](mailto:maksatihinskiy_regi@web.region.tver.ru)

Адрес электронной почты Управления по делам культуры: [okult-m@mail.ru](mailto:okult-m@mail.ru).

4) в форме личного консультирования работниками Библиотеки, ответственными за предоставление услуги;

5) при обращении по телефону – в виде устного ответа на вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

6) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты пользователя;

7) при письменном обращении – в форме ответов на поставленные вопросы на почтовый адрес пользователя.

На информационных стендах и официальном сайте Управления и Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет) размещается следующая информация:

- адрес места нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты, в том числе специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;

- текст настоящего Регламента;

- образец заполнения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- сведения о результатах предоставления муниципальной услуги.

## Раздел II

### Стандарт предоставления муниципальной услуги

#### Подраздел I

##### Наименование муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» в Максатихинском муниципальном округе Тверской области.

### **Подраздел II**

#### **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

5. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Максатихинского муниципального округа Тверской области через Управление по делам культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Максатихинского муниципального округа, исполнение услуги осуществляет Муниципальное казенное учреждение культуры «Максатихинская централизованная библиотечная система» (далее – Библиотека).

### **Подраздел III**

#### **Результат предоставления муниципальной услуги**

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторском праве.

### **Подраздел IV**

#### **Срок предоставления муниципальной услуги**

7. Муниципальная услуга предоставляется пользователю при личном посещении Библиотеки в момент обращения в течение 10 - 20 минут.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на сайте Библиотеки в интерактивном режиме (при непосредственном обращении пользователя услуги к сайту Библиотеки).

Время выдачи оцифрованного издания, хранящегося в Библиотеке при самостоятельном запросе пользователя через сайт Библиотеки или порталы библиотек Тверской области предоставляется в течение 10 - 20 мин.

Срок, на который выдаётся издание до 15 рабочих дней.

8. Муниципальная услуга в многофункциональном центре через удаленные рабочие места многофункционального центра (далее - МФЦ) не оказывается.

### **Подраздел V**

#### **Условия, порядок и срок приостановления предоставления муниципальной услуги**

9. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

### **Подраздел VI**

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

10. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:  
 - Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12. 1993, № 237);  
 - Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) («Российская газета», 22.12.2006 № 289);

- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 17.01.1995 № 11-12);
- Федеральным законом от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» от 17.01.1995 № 11-12);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006, №165);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010 № 168);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 05.04.2016);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» («Российская газета», 23.12.2009 №247);
- Закон Тверской области от 26.06.1997 N 67 "О библиотеках в Тверской области";
- настоящим Регламентом.

#### **Подраздел VII**

#### **Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

11. Для получения муниципальной услуги при обращении пользователя услуги в Библиотеку требуется прохождение процедуры регистрации с предоставлением персональных данных, оформления читательского формуляра и контрольного листка.

12. Для записи в Библиотеку необходимо предъявить:

- паспорт гражданина Российской Федерации или военный билет (для военнослужащих), студенческий билет (для студентов вузов и учащихся средне-специальных учебных заведений);

- национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

13. Для получения муниципальной услуги через Интернет необходимо заполнить регистрационную форму на сайте Библиотеки <http://maksatiha.tverlib.ru/>

14. Для получения муниципальной услуги через Порталы необходимо пройти авторизацию в личном кабинете Портала.

15. Запрещается требовать от пользователя:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение пользователем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами,

за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

#### **Подраздел VIII**

##### **Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

16. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги нет.

#### **Подраздел IX**

##### **Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

17. При обращении пользователя непосредственно в Библиотеку основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие документов, указанных в подразделе VII настоящего раздела.

18. При получении услуги через Интернет, основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие регистрации в соответствии подраздела VII настоящего раздела.

19. При получении муниципальной услуги через Порталы основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие авторизации в соответствии с подразделом VII настоящего раздела.

20. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

#### **Подраздел X**

##### **Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

21. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

#### **Подраздел XI**

##### **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

22. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

#### **Подраздел XII**

##### **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

23. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, и получении документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

### **Подраздел XIII**

#### **Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги**

24. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента его поступления.

Поступивший запрос подлежит обязательной регистрации в день поступления в журнале регистрации запросов о предоставлении муниципальной услуги.

### **Подраздел XIV**

#### **Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

25. Местоположение Библиотеки должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещена Библиотека, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта граждан. За пользование стоянкой (парковкой) с граждан плата не взимается.

Вход в помещение Библиотеки должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок.

Центральный вход в здание Библиотеки оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, информационной мнемосхемой.

Помещения Библиотеки оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, а также снабжаются информационными табличками.

Фасад здания Библиотеки должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими гражданам ознакомиться с информационной табличкой (вывеской).

Помещение для непосредственного взаимодействия должностных лиц с получателями муниципальной услуги должно быть организовано в виде рабочего места в читальном зале Библиотеки.

Библиотека должна быть оборудована информационными табличками (вывесками) с указанием структурных подразделений, обслуживающих пользователей: абонемент, читальный зал, туристический информационный центр. Сотрудники Библиотеки, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, должны иметь бэйджи с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), должности.

Помещения, предназначенные для исполнения муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.4.3359-16».

Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано столом, стулом, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, телефонной связью, оргтехникой.

Место для ожидания и приема пользователя муниципальной услуги должно быть оборудовано стулом, местом для письма и размещения документов.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны обеспечиваться:

- условия для беспрепятственного доступа в помещение Библиотеки;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположена Библиотека и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, также входа в Библиотеку и помещения и выхода из них;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к Библиотеке и помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск в помещение Библиотеки собаки-проводника;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде Библиотеки (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на сайтах Библиотеки, Управления. Оформление визуальной и текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

## **Подраздел XV**

### **Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

26. Показателями доступности и качества являются:

- территориальная доступность (удобное расположение Библиотеки с учетом транспортной и пешеходной доступности; в любой точке доступа через Интернет);
- общая информированность о порядке предоставления услуги;
- статусная доступность (доступ к услуге всех граждан без социальных и национальных ограничений);
- финансовая (муниципальная услуга осуществляется бесплатно);
- профессиональная компетенция сотрудников Библиотеки.

27. Показатели качества муниципальной услуги:

- а) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- б) отсутствие обоснованных жалоб пользователей на действия (бездействие) сотрудников Библиотеки, при предоставлении муниципальной услуги;
- в) увеличение доли пользователей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством ее предоставления.
- г) обеспечение возможности направления обращения (запроса) в учреждения, предоставляющие услугу, по электронной почте;
- д) размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;
- е) удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием сотрудников;

- ж) отсутствие нарушения сроков рассмотрения обращений пользователей;
- з) возможность получения информации о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги, ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

## **Подраздел XVI**

### **Иные требования, и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

28. Для обеспечения условий получения муниципальной услуги организуется информирование пользователей, которое может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

29. Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении пользователей за информацией лично и (или) по телефону. При индивидуальном устном обращении ответ предоставляется сотрудником в момент обращения.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить пользователям услуги обратиться письменно либо назначить другое удобное для получателей время.

30. Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, а также на интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого пользователем услуги.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (при наличии), номера телефона исполнителя.

31. Автоматизированное рабочее место для пользователей в Библиотеке оснащено компьютерами, подключенными к сети Интернет.

32. Оцифрованные издания, хранящиеся в электронной БД Библиотеки, представлены в формате pdf.

33. Оцифрованные издания находятся в свободном и ограниченном доступе.

Доступ через официальный сайт и Порталы возможен к оцифрованным изданиям, находящимся в свободном доступе.

Доступ к оцифрованным изданиям, находящимся в Библиотеке, в ограниченном доступе возможен только в здании Библиотеки.

## **Раздел III**

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

#### **3.1. Состав административных процедур**

34. Доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, непосредственно в здании Библиотеки, включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) пользователя (при необходимости) либо отказ в регистрации;
- консультирование по использованию оцифрованных изданий, в том числе фонда редких книг;
- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, в том числе к фонду редких книг Библиотеки.

35. Доступ к оцифрованным изданиям, находящимся в Библиотеке через Порталы, включает в себя следующие административные процедуры:



- авторизация пользователя в личном кабинете Портала;
- доступ к АИС «Электронная библиотека».

36. Доступ к оцифрованным изданиям через официальный сайт Библиотеки, включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация пользователя на официальном сайте Библиотеки;
- доступ к электронной коллекции.

37. Блок-схема предоставления услуги представлена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

### **3.3. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур**

38. Доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в Библиотеке, непосредственно в здании Библиотеки.

Основанием для регистрации пользователя является его личное обращение в Библиотеку.

Регистрация пользователя предусматривает:

- прием документов, предусмотренных настоящим регламентом;
- оформление (перерегистрация) читательского формуляра, контрольного листа;
- ознакомление пользователя с Правилами пользования Библиотекой.

Срок регистрации заявителя – не более 15 минут.

Специалист Библиотеки в вежливой и корректной форме консультирует пользователя по использованию оцифрованных изданий, в том числе фонда редких книг Библиотеки, методике самостоятельного поиска необходимого документа.

Срок консультирования пользователя - не более 10 минут.

Пользователь с помощью справочно-поискового аппарата библиотеки в части электронной базы данных редких и ценных изданий осуществляет поиск нужного документа. К библиографической записи требуемого документа прикреплен файл в формате pdf - цифровая полнотекстовая копия документа. Цифровая копия открывается кликом мышки по прикрепленному макрообъекту.

Цифровая копия доступна для чтения, копирования, печати.

39. Доступ к оцифрованным изданиям, находящимся в Библиотеке через Порталы.

Основанием для начала административной процедуры является авторизация пользователя в личном кабинете Портала.

Пользователь через поисковую систему Портала находит услугу и автоматически переходит на АИС «Электронная библиотека».

Пользователь на странице поисковой системы электронной библиотеки, где хранятся оцифрованные издания, осуществляет поиск необходимого оцифрованного издания по всем коллекциям электронной библиотеки.

Запрос необходимого оцифрованного издания должен содержать следующие параметры, о книге: автор, заглавие, место издания, год издания, издательство, объем документа (в страницах или в мегабайтах).

На запрос пользователя АИС «Электронная библиотека» выдаст следующие результаты:

при положительном решении направляется текст оцифрованного издания, находящегося в свободном доступе в формате pdf.

при отрицательном решении уведомляет о нахождении оцифрованного издания только в помещении Библиотеки при условии исключения возможности создать копии этих произведений в цифровой форме, либо об отсутствии оцифрованного издания в базе данных библиотеки.

40. Доступ к оцифрованным изданиям через официальный сайт библиотеки.

Основанием для начала административной процедуры является

обращение пользователя на официальный сайт Библиотеки <http://maksatiha.tverlib.ru/>.

Пользователь на официальном сайте Библиотеки <http://maksatiha.tverlib.ru/> в разделе «Электронные ресурсы», находит библиографическое описание нужного документа.

Пользователь по ссылке «заказать электронные копии здесь» переходит к регистрационной форме, на странице «Ваш запрос» заполняет поля регистрационной формы. После получения подтверждения на указанный пользователем электронный адрес заявка считается зарегистрированной.

Срок исполнения запроса до 3-х рабочих дней.

По зарегистрированному на официальном сайте Библиотеки запросу, пользователь получает следующий результат:

при положительном решении направляется текст оцифрованного издания, находящегося в свободном доступе в формате pdf, либо ссылка для скачивания при большом объеме документа.

при отрицательном решении - уведомление о нахождении оцифрованного издания только в помещении Библиотеки при условии исключения возможности создать копии этих произведений в цифровой форме.

#### **Раздел IV**

##### **Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

41. Контроль за соблюдением положений настоящего Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

##### **Подраздел I**

##### **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Библиотеки, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений**

42. Текущий контроль осуществляется на постоянной еженедельной основе уполномоченными должностными лицами Библиотеки, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, путем проведения проверок исполнения специалистами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Для текущего контроля используются сведения, содержащиеся в электронной базе данных, письменная корреспонденция Библиотеки, устная и письменная информация специалистов.

О случаях и причинах нарушения сроков и порядка выполнения административных процедур (действий) специалисты немедленно информируют должностное лицо Библиотеки, уполномоченное на осуществление текущего контроля, а также принимают срочные меры по устранению нарушений.

##### **Подраздел II**

##### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

43. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя рассмотрение обращений пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов и уполномоченных должностных лиц Библиотеки, проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей в соответствии с законодательством.

44. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Внеплановая проверка назначается и проводится не позднее одного месяца со дня поступления в Библиотеку обращения заявителя или иной информации о нарушении требований к предоставлению муниципальной услуги.

Периодичность и сроки осуществления плановых проверок устанавливаются планом работы Библиотеки, который утверждается директором Библиотеки. При этом плановые проверки должны проводиться не реже чем один раз в год.

По результатам проверок в случае выявления нарушений прав пользователей виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

45. Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются сотрудники Библиотеки и представители Управления. Также в состав комиссии могут быть включены пользователи (заявители) или их представители (по их заявлениям), если проверка производится по их инициативе.

Проверка осуществляется на основании приказа директора Библиотеки.

Результаты проверки оформляются соответствующим актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт проверки подписывается председателем и членами комиссии, участвовавшими в проведении проверки. Проверяемые лица знакомятся с актом проверки под подпись.

### **Подраздел III**

#### **Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

46. Специалисты несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение или ненадлежащее выполнение административных процедур (действий), в том числе сроков и порядка их выполнения, установленных настоящим Регламентом.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

47. Руководитель Библиотеки несет персональную ответственность за:

- а) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- б) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- в) соблюдение сроков подписания документов, оформляемых в процессе предоставления муниципальной услуги;
- г) обоснованность принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- д) надлежащее осуществление текущего контроля, контроля за соблюдением положений Административного регламента в форме проведения плановых и внеплановых проверок в отношении сотрудников Библиотеки.

### **Подраздел IV**

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

48. Граждане, их объединения и организации вправе осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также вправе:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;

вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Регламента.

Библиотека принимает меры к прекращению допущенных нарушений, устраняет причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения, в сроки и порядке, установленные законодательством.

49. Управление осуществляет внешний контроль за деятельностью Библиотеки в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

## Раздел V

### **Порядок досудебного (внесудебного) обжалования пользователем (заявителем) решений и действий (бездействия) Библиотеки**

50. Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;
- 5) затребование с пользователя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;
- 6) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

51. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Библиотеку. Жалобы рассматриваются непосредственно директором Библиотеки.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта Библиотеки, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Библиотеки, должностного лица Библиотеки, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество пользователя (последнее - при наличии), сведения о месте жительства пользователя 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 пользователю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Библиотеки;

4) доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Библиотеки.

Жалоба, поступившая в Библиотеку, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

52. По результатам рассмотрения жалобы Библиотека принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу;
- 2) 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, пользователю в письменной форме Библиотекой направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

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

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

53. Решение по жалобе может быть обжаловано в судебном порядке.

Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется пользователям по их запросам

Приложение № 1  
 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» в Максатихинском муниципальном округе Тверской области

**Блок-схема**

**предоставления услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» в Максатихинском муниципальном округе Тверской области**

