

**Административный регламент по предоставлению
ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова»
в электронном виде государственной услуги «Предоставление доступа к
изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках
Пензенской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения
требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных
правах»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1. Административный регламент ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова» по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Пензенской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее - Административный регламент, государственная услуга) разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Пензенской области, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова» (далее - Библиотека), а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Библиотеки при ее предоставлении.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются физические и юридические лица (далее - Пользователи). От имени Пользователей могут также выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их Пользователями в установленном законодательством порядке полномочиями выступать от их имени.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Местонахождение и юридический адрес Библиотеки:
440026, г. Пенза, ул. Белинского, 10 (историческое здание);

440066, г. Пенза, пр. Строителей, 168а (новое здание).

График работы:	
вторник - пятница	9.00 – 20.00
суббота, воскресенье	10.00 – 18.00
понедельник	выходной

Последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

1.3.2. Структурное подразделение Библиотеки, ответственное за предоставление государственной услуги – Сектор оцифровки документов.

1.3.3. Справочные телефоны:

8(841-2) 63-44-32;

8(841-2) 63-44-52;

8(841-2) 63-44-51;

8(841-2) 63-44-01.

1.3.4. Адрес официального сайта Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www/liblermont.ru](http://www.liblermont.ru);

адрес электронной почты: E-mail: ob@liblermont.ru.

1.3.5. Пользователи получают информацию по вопросам предоставления государственной услуги:

- непосредственно в Библиотеке в устной или письменной форме;
- посредством электронной почты;
- с использованием средств телефонной связи;
- на информационных стендах в здании Библиотеки;
- с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки);
- посредством публикации в средствах массовой информации;
- на официальном сайте Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в региональной государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области» (<http://www.pgu.pnzreg.ru>);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее – Единый портал).

1.3.6. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется сотрудниками Библиотеки, ответственными за предоставление государственной услуги (далее - сотрудник, ответственный за предоставление государственной услуги).

1.3.7. Рассмотрение письменных обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения путем направления ответов почтовым отправлением в письменной форме или в форме электронного сообщения с

использованием электронной почты в зависимости от способа обращения Пользователя.

1.3.8. Информирование о процедуре предоставления государственной услуги по телефону осуществляется согласно графику работы в соответствии с пунктом 1.3.1. настоящего Административного регламента. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Пользователей сотрудник, ответственный за предоставление государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 5 минут.

При невозможности специалиста, 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.

1.3.9. На информационном стенде и официальном сайте Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Пензенской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается полный текст Административного регламента.

Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется на безвозмездной основе.

В случае изменения информации, содержащейся в документах, размещенных на стенде, информация размещается не позднее чем через семь рабочих дней после ее изменения.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

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

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

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

Редкая книга – 1) издание, сохранившееся в относительно малом количестве экземпляров и обладающее определенной ценностью; 2) экземпляр издания,

обладающий неповторимыми приметами, отличающими его от остального тиража издания, - подносной, именной, раскрашенный от руки, снабженный автографом писателя, читательскими заметками, интересным в историческом или мемуарном отношении экслибрисом, особо переплетенный, имеющий дополнительные вложения и т.п. (Энциклопедия /Гл. ред. В.М. Жаров. – М.: Большая российская энциклопедия, 1999. – С.525.).

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

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется ГБУК «Пензенская областная библиотеки имени М.Ю. Лермонтова».

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является: доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Пензенской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официального сайта Пензенской электронной библиотеки.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, осуществляется в режиме реального времени:

- вне помещения Библиотеки с любого компьютерного или мобильного устройства, подключенного к сети Интернет;
- в помещениях Библиотеки, специально оборудованных персональными компьютерами, подключенными к сети Интернет.

2.4.2. Предоставление государственной услуги в помещении Библиотеки осуществляется в течение 10 минут с момента обращения Пользователя в Библиотеку;

2.4.3. При наличии очереди на получение государственной услуги в помещениях Библиотеки непрерывное пользование базой данных изданий, переведенных в электронный вид, хранящихся в Библиотеке, для Пользователя может быть ограничено до 40 минут;

2.4.4. В случае необходимости консультирования Пользователя сотрудником Библиотеки максимальное время консультирования одного Пользователя составляет 5 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги

№ 287-пП «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Правительства Пензенской области» (вместе с «Реестром государственных услуг Пензенской области») //Пензенские губернские ведомости. – 2013. – № 55. – С. 35;

Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации (утв. 2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) //Собрание законодательства РФ. – 2009. – № 4. – Ст. 445;

Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (ред. от 08.12.2011) //Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 52 (1 ч.). – Ст. 5496;

Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утв. Верховным Советом РФ 09.10.1992 № 3612-1) (ред. от 08.05.2010, с изм. от 22.04.2013) //Ведомости СНД и ВС РФ. – 1992. – № 46. – Ст. 2615;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 05.04.2013) «Об информации, информационных технологиях и защите информации» //Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3448;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 07.05.2013) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» //Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 19. – Ст. 2060;

Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ (ред. от 08.06.2015) «О библиотечном деле» //Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 1. – Ст. 2;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ (ред. от 11.07.2011) «Об обязательном экземпляре документов» //Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 1. – Ст. 1;

Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 (ред. от 28.07.2012) «О защите прав потребителей» //Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.07.1997 № 950 (ред. от 22.04.2010) «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации» //Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 31. – Ст. 3696;

Постановлением Правительства Пензенской области от 30.01.2012 № 45-пП (ред. от 28.03.2013) «Об утверждении Положения об Управлении культуры и архива Пензенской области» //Пензенские губернские ведомости. – 2012. – № 5. – С. 33;

Постановлением Правительства Пензенской области от 19.04.2013 Президентом РФ 07.02.2008 № Пр-212) //Российская газета. – 2008. – 16 февр. (№ 34);

Уставом ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова»;

Правилами пользования ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для получения государственной услуги вне помещения Библиотеки с компьютерного или мобильного устройства:

2.6.1.1. Пользователь обращается к базе данных Библиотеки «Пензенская электронная библиотека» по адресу <http://dl.liblermont.ru/> (далее - электронная библиотека);

2.6.1.2. Для получения полных прав на пользование ресурсами электронной библиотеки Пользователь, являющийся читателем Библиотеки, проходит регистрацию и авторизацию на странице электронной библиотеки;

2.6.1.3. Издания, переведенные в электронный вид, в том числе из фонда редких книг, размещаются в файловой структуре электронной библиотеки (в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации об охране авторских и смежных прав);

2.6.2. Для получения государственной услуги в помещении Библиотеки:

2.6.2.1. Пользователь представляет в Библиотеку именной электронный читательский билет с фотографией либо разовый пропуск;

2.6.2.2. Именной электронный читательский билет с фотографией оформляется в порядке, предусмотренном Правилами пользования Библиотекой. В случае наличия именного электронного читательского билета у Пользователя в электронном формуляре должна быть отметка о перерегистрации;

2.6.2.3. Разовый пропуск выдается сотрудником группы записи и информирования пользователей Библиотеки на однократное посещение читальных залов Библиотеки в порядке, предусмотренном Правилами пользования Библиотекой;

2.6.2.4. Пользователю предоставляется рабочее место, оборудованное компьютерным устройством, подключенным к сети Интернет в специально отведенном помещении согласно пункту 2.10. Административного регламента.

2.6.2.5. Пользователь самостоятельно выполняет действия согласно пункту 2.6.1 Административного регламента.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги в помещении Библиотеки

2.8.1. В перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги входят:

- отсутствие именного электронного читательского билета;
- отсутствие отметки в именном электронном читательском билете о перерегистрации;
- отсутствие разового пропуска;
- утеря или порча документов из фондов Библиотеки;
- нарушение сроков возврата документов;
- нарушение Правил пользования Библиотекой;
- отсутствие заполненного читательского требования.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги

2.9.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.9.2. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальными нормативными правовыми актами Библиотеки.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, размещению и оформлению визуальной и текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги

2.10.1. Государственная услуга предоставляется в помещениях Библиотеки, оборудованных:

- персональными компьютерами с возможностью доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Пензенской области, в том числе к фонду редких книг;
- печатающими устройствами;
- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию.

2.10.2. На территории, прилегающей к зданию Библиотеки, оборудуются места для парковки автотранспортных средств и специальных транспортных средств инвалидов. Доступ Пользователей к парковочным местам является бесплатным.

2.10.3. Помещение Библиотеки, предназначенное для предоставления государственной услуги, оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая граждан с ограниченными физическими возможностями.

2.10.4. В зданиях Библиотеки предусмотрены гардеробы.

2.10.5. Места предоставления государственной услуги оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание Пользователей.

2.10.6. Помещения Библиотеки соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.10.7. Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются соответствующими указателями.

2.11. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.11.1. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

- общее количество поступивших запросов о предоставлении государственной услуги за отчетный период;

- общее количество удовлетворенных запросов о предоставлении государственной услуги за отчетный период.

2.11.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- количество жалоб на решения и действия (бездействие) сотрудников Библиотеки в ходе предоставления государственной услуги в досудебном и судебном порядке.

2.11.3. Пользователь имеет право:

- получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

- получать полную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

- получать государственную услугу в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с жалобой на решение или на действия (бездействие) сотрудников Библиотеки при предоставлении государственной услуги.

2.12. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

2.12.1. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не осуществляется.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Основанием предоставления государственной услуги вне помещения Библиотеки с любого компьютерного или мобильного устройства, подключенного к сети Интернет, является обращение Пользователя в сети

Интернет к ресурсу электронной библиотеки.

3.2. Основанием предоставления государственной услуги в помещении Библиотеки является личное обращение Пользователя в Библиотеку;

3.3. Предоставление государственной услуги в помещении Библиотеки включает в себя следующие административные процедуры:

– регистрация Пользователя (в случае получения услуги в помещении Библиотеки - выдача (перерегистрация) именного электронного читательского билета с фотографией или разового пропуска пользователя);

– консультирование Пользователя по получению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Пензенской области, в том числе к фонду редких книг, их использованию, методике самостоятельного поиска документов;

– предоставление Пользователю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид.

3.4. Блок-схема государственной услуги приводится в приложении №1 Административного регламента.

3.5. Регистрация Пользователя

3.5.1. В случае предоставления государственной услуги в помещении Библиотеки регистрация (перерегистрация) Пользователя проводится по предъявлению паспорта в соответствии с Правилами пользования Библиотекой, «Положением об обработке персональных данных пользователей» и Федеральным законом от 25 июля 2006 года №152-ФЗ. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.5.2. Регистрация Пользователя в Библиотеке предусматривает:

– прием документов, установление личности Пользователя;

– установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги;

– выдача (перерегистрация) именного электронного читательского билета либо разового пропуска;

3.5.3. Максимальный срок регистрации одного Пользователя-до 10 минут, перерегистрации – 5 минут.

3.5.4. В случае предоставления государственной услуги вне помещения Библиотеки с компьютерного или мобильного устройства, подключенного к сети Интернет, и при необходимости получения полных прав пользования ресурсами электронной библиотеки Пользователь, являющийся читателем Библиотеки и имеющий читательский билет, самостоятельно проходит регистрацию и авторизацию на странице электронной библиотеки.

3.6. Консультирование Пользователя

3.6.1. Сотрудник, ответственный за предоставление государственной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует Пользователя по вопросам доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в

библиотеках Пензенской области, в том числе из фонда редких книг, их использованию, методике самостоятельного поиска информации.

3.6.2. Максимальный срок консультирования одного Пользователя – 5 минут.

3.7. Предоставление Пользователю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид

3.7.1. Предоставление Пользователю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, вне помещения Библиотеки с компьютерного или мобильного устройства, подключенного к сети Интернет, включает в себя следующие действия Пользователя;

3.7.1.1. Пользователь обращается к базе данных Библиотеки «Пензенская электронная библиотека» по адресу <http://dl.liblermont.ru/>;

3.7.1.2. Выполняет действия в соответствии с Блок-схемой (приложение №1 Административного регламента);

3.7.1.3. Для получения полных прав на пользование ресурсами электронной библиотеки Пользователь, являющийся читателем Библиотеки и имеющий читательский билет, проходит регистрацию и авторизацию на странице электронной библиотеки;

3.7.1.4. Издания, переведенные в электронный вид, в том числе из фонда редких книг, размещаются в файловой структуре базы данных электронной библиотеки (в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации об охране авторских и смежных прав).

3.7.2. При получении государственной услуги в помещении Библиотеки:

3.7.2.1. Пользователю в специально отведенном помещении предоставляется рабочее место, оборудованное компьютерным устройством, подключенным к сети Интернет, и печатающим устройством;

3.7.2.2. Пользователь самостоятельно выполняет действия, предусмотренные пунктом 3.7.1. Административного регламента;

3.7.2.3. При необходимости получения Пользователем печатных копий изданий, переведенных в электронный вид, изданий из редкого фонда специалист Библиотеки предоставляет их Пользователю в соответствии с частью 4 Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах Библиотеки;

3.7.2.4. По окончании работы с изданиями, переведенными в электронный вид, хранящимися в библиотеках Пензенской области, в том числе из фонда редких книг, специалист Библиотеки делает отметки в электронном формуляре Пользователя и возвращает ему именной электронный читательский билет либо разовый пропуск;

3.7.2.5. Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Пензенской области, осуществляется в течение 10 минут с момента обращения Пользователя в Библиотеку;

3.7.2.6. При наличии очереди на доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, в помещениях Библиотеки непрерывное пользование базой

данных изданий, переведенных в электронный вид, хранящихся в Библиотеке, для Пользователя может быть ограничено до 40 минут.

3.7.3. Результатом является получение Пользователем доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Пензенской области, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется директором Библиотеки.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Административным регламентом, осуществляется руководителями структурных подразделений Библиотеки в соответствии с функциональными обязанностями.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется один раз в полугодие вышеуказанными должностными лицами путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудником, ответственным за предоставление государственной услуги, положений Административного регламента.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с установленными планами работы Библиотеки с периодичностью – 1 раз в год.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по решению директора Библиотеки в следующих случаях:

- в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений Административного регламента;
- обращений Пользователей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) сотрудников Библиотеки, ответственных за предоставление государственной услуги.

4.2.4. Проверка осуществляется на основании приказа директора Библиотеки.

4.2.5. Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются сотрудники Библиотеки.

4.2.6. Результаты проверки полноты и качества предоставления государственной услуги оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность сотрудников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.

4.3.1. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений Административного регламента, законодательства Российской Федерации или прав Пользователей осуществляется привлечение сотрудников Библиотеки - виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность сотрудников за предоставление государственной услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

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

4.4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности, объективности и эффективности.

4.4.2. Контроль предоставления государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, может осуществляться как в ходе рассмотрения их заявлений путем получения устной информации (по телефону), так и письменных (в электронном виде) запросов.

4.4.3. Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направить в Библиотеку индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, также заявления и жалобы с обращением о нарушении ответственными должностными лицами Библиотеки требований Административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

V. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) при предоставлении государственной услуги

5.1. Пользователи имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) сотрудников Библиотеки в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Информация для Пользователей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, размещена на информационном стенде в помещении Библиотеки на доступном для них месте.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования Пользователем являются:

- нарушение срока регистрации запроса Пользователя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги в случае предоставления услуги в помещении Библиотеки;

- требование у Пользователя представить документы, не предусмотренные Административным регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме у Пользователя документов, представление которых предусмотрено Административным регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области для предоставления государственной услуги;

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены Административным регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области для предоставления государственной услуги;

- требование внесения Пользователем за предоставление государственной услуги платы, не предусмотренной Административным регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области для предоставления государственной услуги.

5.4. Пользователь может направить жалобу на:

- сотрудника Библиотеки - руководителю структурного подразделения Библиотеки;

- руководителя структурного подразделения Библиотеки - директору Библиотеки;

- директора Библиотеки – в Управление культуры и архива Пензенской области.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Библиотеки, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме Пользователя у директора Библиотеки или замещающего его лица в устной или письменной форме на бумажном носителе.

5.6. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) подлежат регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня поступления и рассматриваются в течение 15 рабочих дней со дня регистрации. Срок рассмотрения указанного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается Пользователю, подавшему это обращение, с указанием причин продления.

5.7. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

- доводы, на основании которых Пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) Библиотеки, должностного лица Библиотеки. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

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

5.9. В случае если в жалобе не указаны фамилия Пользователя и его почтовый адрес (адрес электронной почты), ответ на жалобу не дается.

5.10. Библиотека при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на нее не дается, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается Пользователю, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

5.12. В случае если в жалобе Пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Библиотеку жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Библиотеки вправе принять решение о обоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с Пользователем по данному вопросу, о чем ему направляется уведомление.

5.13. В случае если жалоба подана Пользователем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.4. Административного регламента, указанный орган в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует Пользователя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.14. Директор Библиотеки обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием Пользователя, направившего жалобу.

5.15. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

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

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата уплаченных Пользователем за предоставление государственной услуги

денежных средств, взимание которых не предусмотрено Административным регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области для предоставления государственной услуги, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

5.17. Результатом рассмотрения жалобы является направление Пользователю мотивированного ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, в пределах сроков, указанных в пункте 5.6 Административного регламента.

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество или наименование Пользователя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления государственной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.19. Срок предоставления государственной услуги при удовлетворении жалобы не должен превышать 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Библиотеки в пределах компетенции.

5.21. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то директором Библиотеки принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за выполнение действия, осуществляемого в ходе предоставления государственной услуги и повлекшего за собой жалобу Пользователя.

5.22. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

5.23. Решения, действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы Пользователем путем обращения в суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

5.25. Информирование Пользователей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Библиотеки, на Едином портале, по телефону, электронной почте, при личном приеме.

**Блок - схема
государственной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям,
хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения
требований законодательства Российской Федерации
об авторских и смежных
правах»**

