УТВЕРЖДЕН
приказом Комитета
по культуре и искусству
Мурманской области
от «11» мая 2012 № 116

Административный регламент Комитета по культуре и искусству Мурманской области по предоставлению государственной 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"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги по предоставлению 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 (далее – государственная услуга).

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление государственной услуги (далее – заявители) являются физические и юридические лица вне зависимости от гражданства и места регистрации (проживания).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении библиотек, графиках работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах интернет-сайтов, адресах электронной почты приведены в приложении № 1 к Административному регламенту.

1.3.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется заявителю:

1) непосредственно в библиотеках:

- посредством размещения на информационных стендах библиотек;

- при личном обращении;

3) по телефону;

4) посредством почтовой связи;

5) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, на региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области: http://51.gosuslugi.ru).

1.3.3. На информационных стендах и официальных интернет-сайтах библиотек подлежит размещению следующая информация:

1) почтовый и фактический адрес, номера телефонов для справок, адреса электронной почты библиотек;

2) график (режим) работы библиотек;

3) названия структурных подразделений библиотек, в которых предоставляется информация об оказании государственной услуги;

4) реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

5) фамилия, имя, отчество, должность лица, ответственного за прием жалоб на действия (бездействие) лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, график его работы, номер кабинета;

6) телефон, адрес электронной почты, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом положений настоящего регламента.

1.3.4. Информирование о предоставлении государственной услуги выполняют сотрудники библиотек, осуществляющие обслуживание пользователей библиотеки.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники библиотеки подробно, в вежливой, корректной форме информируют заявителя о предоставлении государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения библиотеки, в которое позвонил заявитель; фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При информировании о предоставлении государственной услуги по телефону сотрудник библиотеки во время разговора должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими.

1.3.6. При невозможности сотрудника библиотеки самостоятельно ответить заявителю на поставленный вопрос сотрудник библиотеки сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.7. По телефону сотрудник библиотеки предоставляет информацию по следующим вопросам:

- сведения о местонахождении библиотеки и графике ее работы;
- сведения о способах предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.8. При информировании о государственной услуге по письменным заявлениям или по электронной почте ответ о порядке предоставления услуги направляется почтой в адрес заявителя или по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования (сети интернет) в срок, не превышающий трёх рабочих дней со дня регистрации поступившего письменного заявления.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной 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.

2.2. Наименования организаций, предоставляющих государственную услугу

Предоставление государственной услуги осуществляют государственные областные библиотеки (далее – библиотеки):

– Государственное областное бюджетное учреждение культуры "Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека";

– Государственное областное бюджетное учреждение культуры "Мурманская областная детско-юношеская библиотека";

– Государственное областное бюджетное учреждение культуры "Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих".

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является обеспечение доступа (отказ в обеспечении доступа) заявителей 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.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. В структурных подразделениях библиотек, осуществляющих обслуживание пользователей библиотеки, государственная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы библиотек, указанному в приложении № 1 к Административному регламенту.

2.4.2. Государственная услуга предоставляется на официальных сайтах библиотек круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети интернет.

2.4.3. Предоставления государственной услуги приостанавливается на срок устранения технических неполадок в серверном оборудовании и/или технических проблем со средствами электронной связи (сетью интернет).

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Исполнение государственной услуги осуществляется в соответствии с:

– Гражданским кодексом Российской Федерации, частью четвертой[1];

– Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"[2];

– Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов"[3];

– Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ "О библиотечном деле"[4];

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"[5];

– Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"[6];

– Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212[7];

– Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р "О социальных нормативах и нормах"[8];

– Законом Мурманской области от 21.11.1997 № 83-01-ЗМО "О библиотечном деле в Мурманской области"[9];

– Законом Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО "Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области"[10];

– постановлением Правительства Мурманской области от 07.11.2011 № 565-ПП "Об утверждении стандартов качества государственных услуг, предоставляемых государственными областными учреждениями Мурманской области"[11];

---

[1] "Российская газета", № 289, 22.12.2006.
[2] "Российская газета", № 248, 17.11.1992.
[3] "Российская газета", № 11-12, 17.01.1995.
[4] "Российская газета", № 11-12, 17.01.1995.
[5] "Российская газета", № 165, 29.07.2006.
[6] "Российская газета", № 25, 13.02.2009.
[7] "Российская газета", № 34, 16.02.2008.
[8] Собрание законодательства Российской Федерации, № 29, 1996.
[9] "Мурманский Вестник", № 232, 09.12.1997.
[10] "Мурманский Вестник", № 58-59, 24.03.2000.
[11] "Мурманский Вестник", № 223/1, 18.11.2011.

– Уставом Государственного областного бюджетного учреждения культуры "Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека" от 29.03.2012;

– Уставом Государственного областного бюджетного учреждения культуры "Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих" от 29.03.2012;

– Уставом Государственного областного бюджетного учреждения культуры "Мурманская областная детско-юношеская библиотека" от 12.04.2012.

2.6. Документы, необходимые для получения государственной услуги и прочие условия её предоставления

2.6.1. При первичном обращении за государственной услугой в помещении библиотеки заявители предъявляют:

– в государственное областное бюджетное учреждение культуры (далее – ГОБУК) "Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека" - документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства) для получения электронного читательского билета, на основании которого осуществляется допуск в помещение библиотеки;

– в ГОБУК "Мурманская областная детско-юношеская библиотека" - для лиц до 14-ти лет поручительство их родителей или иных законных представителей; иные заявители предъявляют документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства) для получения читательского билета, на основании которого осуществляется допуск в помещение библиотеки;

– в ГОБУК "Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих" - документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства, справку медико-социальной экспертизы или пенсионное удостоверение), для лиц до 14 лет поручительство их родителей или иных законных представителей, на основании которых оформляется формуляр читателя (заявление-обязательство).

2.6.2. При повторном обращении за государственной услугой в библиотеку заявители предъявляют:

– в ГОБУК "Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека" - электронный читательский билет и контрольный листок;

– в ГОБУК "Мурманская областная детско-юношеская библиотека" - читательский билет;

– в ГОБУК "Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих" документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий,

паспорт иностранного государства, пенсионное удостоверение), для лиц до 14 лет поручительство их родителей или иных законных представителей.

Читательский билет, на основании которого осуществляется допуск в помещение библиотеки, оформляется заявителю в помещении библиотеки, которая предоставляет государственную услугу, в соответствии с правилами пользования библиотекой.

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

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.7.2. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги либо отказа в ее предоставлении являются:

- отказ от прохождения процедуры регистрации заявителя, необходимой для получения государственной услуги в помещении библиотеки;
- отсутствие читательского билета, на основании которого осуществляется допуск в помещение библиотеки для получения государственной услуги;
- обращение заявителя в библиотеку с читательским билетом, не принадлежащим заявителю;
- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых предоставление государственной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений государственных органов власти; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, предоставляющего услуги, и препятствующие выполнению обязательств по предоставлению государственной услуги);
- нарушение заявителем правил пользования библиотекой.

2.8. Размер платы за предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги является для заявителей бесплатным.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. Здания библиотек должны располагаться с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком).

2.9.2. Центральный вход в здания библиотек должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования библиотеки и режима работы.

2.9.3. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736, нормам охраны труда.

Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги.

2.9.4. Официальные интернет-сайты библиотек, с которых производится переадресация к автоматизированной системе, предназначенной для получения государственной услуги, должны содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылки для переходов к странице доступа к оцифрованным изданиям библиотеки должны находиться на главных страницах сайтов.

2.9.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заинтересованных лиц с информационными материалами, оборудуются:

1) информационными стендами;

2) стульями (кресельными секциями, скамьями) и столами (стойками).

2.9.6. Сотрудники библиотек предоставляют государственную услугу в структурных подразделениях, осуществляющих обслуживание пользователей библиотеки.

Рабочие места сотрудников библиотек должны быть оборудованы:

1) информационной табличкой (вывеской);

2) бейджиком с указанием фамилии, имени, отчества и должности сотрудника библиотеки;

3) автоматизированными рабочими местами.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги определяются в соответствии со стандартами качества предоставления государственных услуг в сфере культуры и искусства, утвержденными постановлением Правительства Мурманской области от 07.11.2011 № 565-ПП

"Об утверждении стандартов качества государственных услуг, предоставляемых государственными областными учреждениями Мурманской области".

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Предоставление доступа к государственной услуге в режиме удаленного доступа осуществляется по средствам электронной связи (сети интернет) на официальных интернет-сайтах библиотек или с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru), Портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области (http://51.gosuslugi.ru).

2.11.2. Для получения государственной услуги в помещении библиотеки заявителю требуется прохождение процедуры регистрации для получения читательского билета, на основании которого осуществляется допуск в помещение библиотеки (оформления формуляра читателя).

2.11.3. Для получения государственной услуги по средствам электронной связи (сети интернет) на официальных интернет-сайтах библиотек заявителю регистрация не требуется.

2.11.4. Для получения государственной услуги посредством электронной связи (сети интернет) с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) или Портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области заявителю требуется прохождение процедуры регистрации для получения пароля, на основании которого осуществляется допуск в личный кабинет заявителя на портале.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставления государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

– 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.

3.1.2. Блок-схема последовательности действий по предоставлению государственной услуги приведена в приложении № 2 к Административному регламенту.

3.2. 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.

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в библиотеку или обращение заявителя на официальный интернет-сайт библиотеки.

3.2.2. Сотрудник отдела библиотеки, предоставляющего государственную услугу, проверяет наличие у заявителя:

– в ГОБУК "Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека" - читательского билета и контрольного листка;

– в ГОБУК "Мурманская областная детско-юношеская библиотека" - читательского билета;

– в ГОБУК "Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих" - регистрации в библиотеке.

3.2.3. Сотрудник библиотеки, предоставляющей государственную услугу, при обращении заявителя за государственной услугой в помещении библиотеки:

– удостоверяет личность заявителя на основании предоставленных заявителем документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, и проверяет наличие читательского билета (формуляра читателя) и по итогам проверки:

а) в случае отсутствия читательского билета (формуляра читателя) в связи с первичным обращением заявителя в библиотеку:

– проводит проверку на наличие данных о заявителе в регистрационной базе данных (картотеке) читателей библиотеки;

– знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

– вносит сведения о заявителе в регистрационную базу данных (картотеку) читателей библиотеки;

– оформляет читательский билет (формуляр читателя), выдает читательский билет заявителю;

– информирует заявителя о порядке предоставления государственной услуги;

– предоставляет заявителю доступ к автоматизированному рабочему месту, на котором ведется предоставление государственной услуги;

б) в случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в подразделе 2.7 Административного регламента:

– отказывает заявителю в предоставлении доступа к автоматизированному рабочему месту, на котором ведется предоставление государственной услуги;

в) в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в подразделе 2.7 Административного регламента:

– предоставляет заявителю доступ к автоматизированному рабочему месту, на котором ведется предоставление государственной услуги.

3.2.4. При получении государственной услуги вне помещения библиотеки по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальном сайте библиотеки заявитель переходит по ссылке с главной страницы сайта на страницу доступа к оцифрованным изданиям библиотеки, где самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения государственной услуги.

Для получения государственной услуги по средствам электронной связи (сети интернет) на официальных интернет-сайтах библиотек заявителю регистрация не требуется.

3.2.5. При получении государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) или региональном портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области заявитель проходит процедуру регистрации на портале для получения пароля, на основании которого осуществляется допуск в личный кабинет заявителя на портале.

После регистрации заявитель выбирает государственную услугу из каталога услуг и самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения государственной услуги.

3.2.6. Заявитель после получения доступа к автоматизированной системе осуществляет поиск необходимых оцифрованных изданий.

Для осуществления поиска заявителю необходимо:

– сформулировать запрос;

– заполнить поисковую форму;

– передать поисковый запрос автоматизированной библиотечной информационной системе.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: "По данному запросу ничего не найдено" или ответ системы о наличии оцифрованных изданий, соответствующих поисковому запросу.

В случае отрицательного ответа заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии оцифрованных изданий заявитель:

– получает информацию о количестве оцифрованных изданий, соответствующих поисковому запросу.

– формирует результирующее множество, соответствующее поисковому запросу;

– выбирает для просмотра необходимые оцифрованные издания из результирующего множества.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем назначения Комитетом по культуре и искусству Мурманской области (далее – Комитет) проверок соблюдения и исполнения должностными лицами библиотек положений Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации.

Текущий контроль осуществляется 1 раз в год.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной 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 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 в виде проверок осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (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 государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

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

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

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку, и утверждает руководитель Комитета.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей руководитель Комитета рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц Комитета и библиотек за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

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

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами библиотеки требований Административного регламента закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем библиотеки или иным уполномоченным им лицом.

4.3.2. Должностное лицо библиотеки, ответственное за прием и информирование заявителей о государственной услуге, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

Должностное лицо библиотеки, ответственное за предоставление государственной услуги, несет персональную ответственность за предоставление государственной услуги в соответствии с требованиями Административного регламента, законодательством Российской Федерации.

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

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. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. 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 государственной услуги, полноте и качеству предоставления

государственной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги.

В тридцатидневный срок с момента регистрации в Комитете поступившего обращения от граждан, их объединений или организаций, направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) УЧРЕЖДЕНИЯ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц библиотеки в ходе предоставления государственной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Административным регламентом для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Административным регламентом актами для предоставления государственной услуги у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, настоящим Административным регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области.

5.1.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку, Комитет. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, подаются в Комитет; жалоба на действия должностных лиц Комитета, руководителя библиотеки подается на имя руководителя Комитета, жалоба на действия руководителя Комитета подается в Правительство Мурманской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети

интернет, официального сайта Комитета, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба, поступившая в библиотеку, Комитет или должностному лицу форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В жалобе 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 такой жалобе документы в электронной форме, подтверждающие доводы заявителя (при наличии), либо направить указанные документы или их копии в письменной форме.

5.1.4. Адрес Комитет по культуре и искусству Мурманской области:

Местонахождение: г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д. 3

Почтовый адрес для направления обращений (жалоб):

183950, Россия, г. Мурманск, ул. С. Перовской, д. 3.

Телефон для справок: (8152) 47-73-78, факс (8152) 47-63-79.

Адрес электронной почты: kultura@com.mels.ru

Интернет-сайт: http://www.culture51.ru/

Сведения о местонахождении библиотек и другая контактная информация, необходимая для обращения заявителей с жалобой в библиотеку, приведены в Приложении № 4 к Административному регламенту.

5.1.5. Уполномоченное должностное лицо Комитета осуществляет прием жалоб в соответствии со следующим графиком:

Понедельник	9.00 - 17.00
Вторник	9.00 - 17.00
Среда	9.00 - 17.00
Четверг	9.00 - 17.00
Пятница	9.00 - 17.00
Обеденный перерыв	с 13.00 до 14.00
Суббота, воскресенье	Выходной

Уполномоченное должностное лицо библиотеки осуществляют прием жалоб заявителей в соответствии с графиком работы библиотеки, приведенным в Приложении № 1 к Административному регламенту.

5.1.6. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложение № 3 к Административному регламенту.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица библиотеки, Комитета, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, Комитета, должностного лица библиотеки, Комитета;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, Комитета, должностного лица библиотеки, Комитета, либо государственного служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.1.7. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения жалобы:

– если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо библиотеки, Комитета, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

– если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

5.1.8. Жалоба, поступившая в библиотеку, Комитет, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, Комитета, должностного лица библиотеки, Комитета в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.1.9. Руководитель Комитета, библиотеки или иные уполномоченные ими должностные лица проводят личный прием заявителей.

Предварительная запись заявителей проводится при личном обращении заявителя, с использованием средств телефонной связи, по средствам электронной связи (сети Интернет).

5.1.10. Должностное лицо Комитета, библиотеки, осуществляющее запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте

приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.1.11. При личном приеме должностное лицо, осуществляющее запись заявителей на личный прием, заполняет карточку личного приема граждан (Приложение № 5).

5.1.12. По результатам рассмотрения жалобы библиотека, Комитет принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

Ответ на жалобу, поступившую в библиотеку, Комитет в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.1.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.1.14. В случае выявления в действиях должностных лиц библиотеки, Комитета нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, библиотека, Комитет в письменной форме сообщает лицу, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.1.15. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.2. Порядок судебного обжалования

5.2.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, а также действия (бездействия) должностных лиц в судебном порядке.

5.2.2. Порядок подачи заявлений на решения и действия (бездействия) должностных лиц и рассмотрение таких заявлений определяется действующим законодательством Российской Федерации.

5.2.3. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены

в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.2.4. В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1

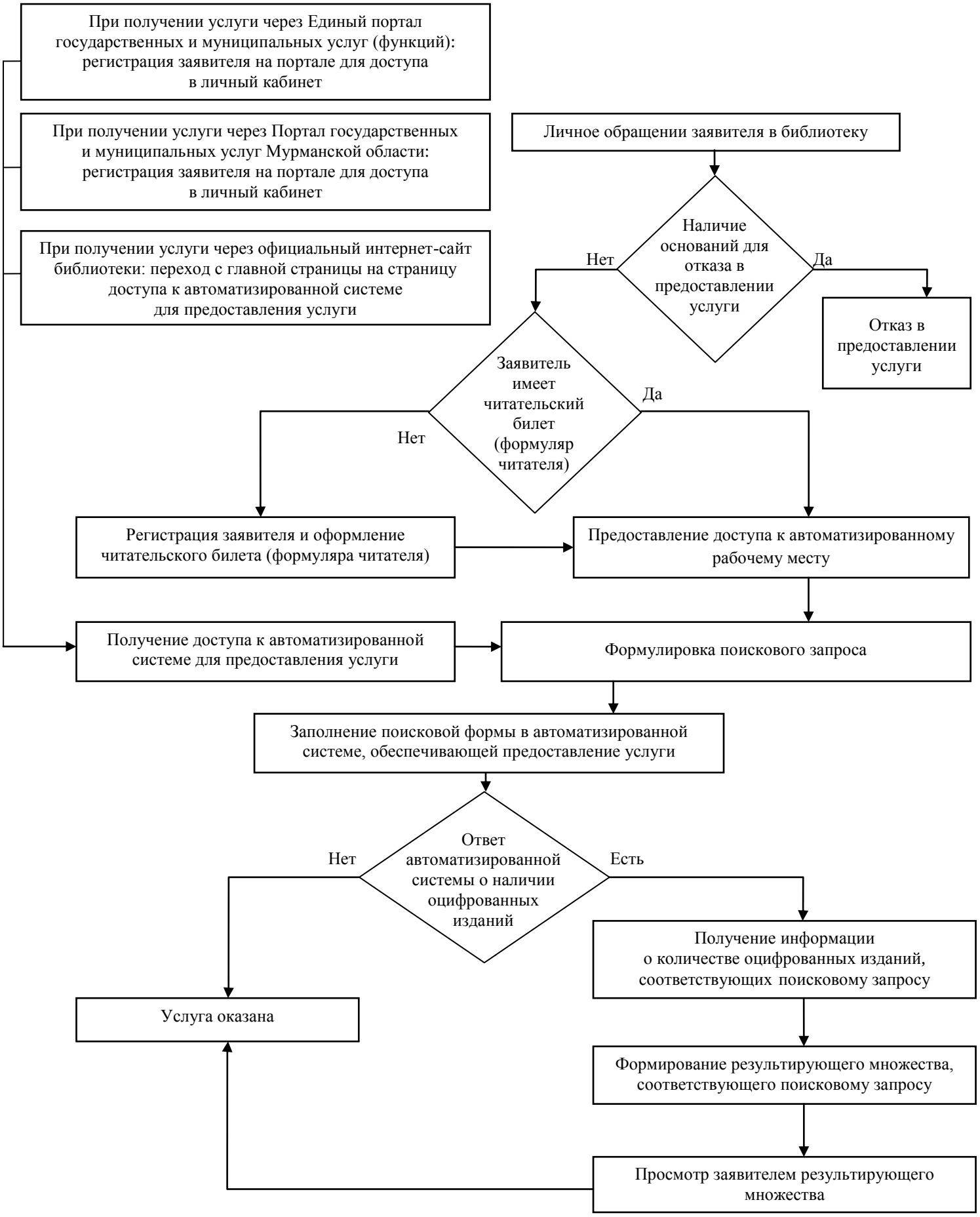
СВЕДЕНИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ И ГРАФИКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОБЛАСТНЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ, НАХОДЯЩИМИСЯ В ВЕДОМСТВЕННОЙ ПОДЧИНЕННОСТИ КОМИТЕТА ПО КУЛЬТУРЕ И ИСКУССТВУ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

п/п	**Наименование, местонахождение, почтовый адрес библиотеки, адрес электронной почты**	**Факс/телефон для справок**	**Интернет-сайт**	**График работы библиотеки**
1.	Государственное областное бюджетное учреждение культуры "Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека" (МГОУНБ) 183038 Мурманск, ул. С. Перовской, дом 21А ruslib@mgounb.ru	факс: 45-20-65 /45-08-58	http://www.mgounb.ru	Библиотека работает с понедельника по четверг **с 10 до 20 часов;** в субботу и воскресенье **с 10 до 18 часов.** Выходной день – пятница. Последний день каждого месяца – санитарный. В праздничные дни библиотека не работает. **с 1 июня по 15 сентября** библиотека обслуживает читателей по летнему расписанию: с понедельника по четверг **с 11 до 19 часов;** в субботу и воскресенье **с 10 до 18 часов.**

п/п	Наименование, местонахождение, почтовый адрес библиотеки, адрес электронной почты	Факс/телефон для справок	Интернет-сайт	График работы библиотеки
2.	Государственное областное бюджетное учреждение культуры "Мурманская областная детско-юношеская библиотека" (ГОБУК МОДЮБ) 183704 Мурманск, ул. Буркова, дом 30 dipo@polarnet.ru	тел./факс: 44-30-48	http://dipo.murman.ru/	Библиотека работает **с 10 до 18 часов**; суббота - выходной день; воскресенье - **с 10 до 17 часов**. Последний день месяца санитарный.
3.	Государственное областное бюджетное учреждение культуры "Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих" (МГОСБСС) 183025, г. Мурманск, ул. Шевченко, дом 26 mosbs@mail.ru	факс: 53-99-31 /53-99-24	http://www.blind-library.ru	Библиотека работает **с 10 до 17 часов**; воскресенье, понедельник – выходные дни. Последний день месяца санитарный.

Приложение № 2

Блок-схема государственной услуги



Приложение № 3

**ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ (ЖАЛОБЫ)
НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА
КОМИТЕТА ПО КУЛЬТУРЕ И ИСКУССТВУ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
И (ИЛИ) ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

Наименование органа, в который подается жалоба _____
_____
_____

Должностное лицо, которому выносится претензия _____
_____
_____

Ф.И.О. заявителя _____
Адрес заявителя _____
(почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ)

Суть жалобы (претензии)
_____
_____
_____
_____
_____

Подпись заявителя _____
Дата _____

Приложение № 4

СВЕДЕНИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ И ГРАФИКЕ ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОБЛАСТНЫХ БИБЛИОТЕК, НАХОДЯЩИХСЯ В ВЕДОМСТВЕННОЙ ПОДЧИНЕННОСТИ КОМИТЕТА ПО КУЛЬТУРЕ И ИСКУССТВУ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Государственное областное бюджетное учреждение культуры "Мурманская государственная областная универсальная научная библиотека" (МГОУНБ)

Местонахождение: г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д. 21А
Почтовый адрес: 183038, Россия, г. Мурманск ул. Софьи Перовской, д. 21А
Телефоны:
Приемная: (815-2) 45-48-05.
Директор: (815-2) 45-48-05
Заместитель директора по научной работе: (815-2) 45-25-29
Заместитель директора по библиотечной работе: (815-2) 45-63-05
Заместитель директора по информационному обслуживанию: (815-2) 45-28-39
Факс: (815-2) 45-20-65
Адрес электронной почты: ruslib@mgounb.ru
Интернет-сайт библиотеки: http://www.mgounb.ru
График приема: вторник, с 16.30 до 17.30

2. Государственное областное бюджетное учреждение культуры "Мурманская государственная областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих" (МГОСБСС)

Местонахождение: 183025, г. Мурманск, ул. Шевченко, д. 26
Телефоны:
Директор: (815-2) 53-99-31
Заместитель директора: (815-2) 53-83-46
Адрес электронной почты: mosbs@mail.ru
Интернет-сайт библиотеки: http://www.blind-library.ru
График приема: пятница, с 10.00 до 13.00

3. Государственное областное бюджетное учреждение культуры "Мурманская областная детско-юношеская библиотека" (ГОБУК МОДЮБ)

Местонахождение: 183704, г. Мурманск, ул. Буркова, д. 30
Телефоны:
Директор: (815-2) 44-30-48
Заместитель директора: (815-2) 44-16-48, 44-11-14
Адрес электронной почты: dipo@polarnet.ru
Интернет-сайт библиотеки: http://dipo.murman.ru
График приема: понедельник, с 15.00 до 17.00

Приложение № 5

ФОРМА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

1. Лицевая сторона карточки личного приема

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА	
Ф.И.О. заявителя	
Адрес заявителя, контактный телефон	
Дата и время приема	«__» _____ г. _____ час. ____ мин.
Краткое содержание обращения	
Результаты рассмотрения	
Ф.И.О., должность, подпись должностного лица, ведущего прием	

2. Оборотная сторона карточки личного приема

Отметки об отправлении письменного ответа (заполняется должностным лицом, ответственным за делопроизводство)	
Ответ заявителю в письменной форме направлен	исх. № _____ от «___» _____ г.
Исполнитель письменного ответа	

_____