

УТВЕРЖДЕН
приказом
министерства культуры
Чеченской Республики
от 08.02.2013г. № 16-ос

(В редакции приказов Министра
культуры Чеченской Республики от
27.02.2013г. №26-ос,
от 09.10.2013г. №94-ос, от 20.02.2016г. №
14-ос)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
министерства культуры Чеченской Республики
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

I. Общие положения

Основные понятия, используемые в Административном регламенте

1. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:

Заявитель (получатель государственной услуги) – любые физические и юридические лица, в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся с запросом в министерство культуры Чеченской Республики (далее – министерство) или в библиотеки, находящиеся в ведении министерства (далее – библиотеки) о предоставлении государственной услуги (далее – заявитель).

Электронное издание – электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения.

Оцифровка – измерение каких-либо величин и перевод полученных значений в цифровую форму.

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.

Предмет регулирования регламента услуги

Административный регламент предоставления 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» (далее – Административный регламент) разработан в целях обеспечения прав граждан на оперативный доступ к информации и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению государственной услуги заинтересованным заявителям.

Описание заявителей

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся с запросом о предоставлении государственной услуги.

Отдельные категории заявителей, их возраст определены уставами библиотек в зависимости от функциональных особенностей каждой библиотеки, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

3. Государственная услуга 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) предоставляется следующими библиотеками Чеченской Республики: ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики» (далее – ГБУ «НБЧР»), ГБУ «Республиканская детская библиотека (далее – ГБУ «РДБЧР»), ГБУ «Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики» (далее – ГБУ «РСБСЧР»), подведомственным Министерству культуры Чеченской Республики.

В процессе предоставления государственной услуги библиотеки осуществляют взаимодействие с министерством, государственными органами исполнительной власти Чеченской Республики, государственными федеральными и муниципальными библиотеками, библиотеками иной ведомственной принадлежности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

4. Информация о местах нахождения и график работы библиотек с заявителями приведены в приложении № 1 к административный регламенту.

Почтовый адрес для направления документов и обращений в министерство: 364020, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Деловая, д. 19/65.

Режим работы министерства:

понедельник – пятница

9-00 – 18-00, обед: 13-00 - 14-00

выходные дни – суббота, воскресенье.

5. Информацию о местах нахождения и режиме работы библиотек можно получить путем личного обращения в библиотеки, по справочному телефону, по электронной почте, указанным в приложении №1 к административному регламенту, а также на информационных стендах в помещениях библиотек.

Сведения о режиме работы библиотек размещаются на вывесках при входе в здания библиотек.

6. Информация о месте нахождения, режиме работы и номерах телефонов министерства, в том числе отдела социально-культурной деятельности, участвующего в предоставлении государственной услуги, можно получить путем личного обращения в министерство культуры, по справочному телефону, на официальном сайте министерства культуры: www.mk-chr.ru, соответственно в устной и письменной форме.

Справочные телефоны министерства культуры:

приемная: (8-871-2) 22-27-46;

отдел социально-культурной деятельности – (8-871-2) 22-28-94.

Адрес электронной почты министерства: mkchr@mail.ru.

Стенд (вывеска), содержащая информацию о графике (режиме) работы министерства и отделов, участвующих в предоставлении государственной услуги, размещается в помещениях министерства.

7. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, заявитель может получить путем личного обращения в библиотеки на личном приеме, посредством почтовой связи, электронной почты, по справочным телефонам, через Интернет-ресурсы, указанные в приложении № 1 к административному регламенту, соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, а также на информационных стендах в помещениях библиотек.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях библиотек, и на официальных сайтах содержится следующая информация: местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению государственной услуги, устав библиотеки, правила пользования библиотекой, административный регламент по предоставлению государственной услуги, основания для отказа в предоставлении государственной услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.

Справочная информация о библиотеках, включающая сведения о местонахождении, фамилию, имя, отчество руководителя, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, название официальных сайтов, режим работы, размещена в приложении № 1 к административному регламенту.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги может быть получена пользователем также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или информационной системы Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

8. 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.

Настоящий административный регламент разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, создание пользователям комфортных условий доступа к информационным ресурсам библиотек, **в том числе с учетом доступности для инвалидов оказываемой услуги в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов.**

Административный регламент определяет последовательность и сроки административных процедур и административных действий библиотек, порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении государственной услуги и стандарт ее предоставления.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

9. Государственная услуга предоставляется следующими библиотеками: ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики», ГБУ «Республиканская детская библиотека, ГБУ «Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики».

Результат предоставления государственной услуги

10. Результатом предоставления государственной услуги является получение свободного и равного доступа получателей государственной услуги к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе в

фонде редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Сроки предоставления государственной услуги

11. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей государственной услуги по предоставлению доступа к оцифрованным документам, хранящимся в библиотеке, в том числе в фонде редких книг, выдаче во временное пользование изданий из фонда редких книг – 6 минут.

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя государственной услуги.

При наличии очереди на доступ к оцифрованным изданиям в помещениях библиотек, непрерывное время пользования базой данных оцифрованных изданий для получателя государственной услуги ограничивается до 40 минут.

База оцифрованных изданий, находящихся на хранении в библиотеках, в том числе в фонде редких книг, обновляется ежегодно.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

12. Правовые основы предоставления государственной услуги:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 25.12.1993, №237);

Гражданский кодекс Российской Федерации (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 22.12.2006, №289);

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 29.07.2006, №165);

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета» от 05.05.2006 №95);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 16.01.1996, №8);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.11.1992, №248);

Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, №11-12);

Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, №11-12);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 30.07.2010, №168);

Постановление Правительства Чеченской Республики от 26 января 2010 г. №7 «Об утверждении Перечня основных направлений бюджетных услуг в области культуры, искусства и кинематографии, Стандартов качества предоставления услуг в области культуры, предоставляемых за счет средств бюджета Чеченской Республики, и Правил проведения оценки соответствия фактически предоставляемых на территории Чеченской Республики бюджетных услуг в области культуры, искусства и кинематографии Стандартам бюджетных услуг в области культуры, искусства и кинематографии»;

Уставы библиотек Чеченской Республики;

Правила пользования государственными библиотеками Чеченской Республики.

Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

13. Для получения государственной услуги заявитель представляет в библиотеку следующие документы:

читательский билет либо разовый пропуск (в случае если он предусмотрен правилами пользования библиотекой);

контрольный листок (в случае если он предусмотрен правилами пользования библиотекой);

читательское требование.

Читательский билет оформляется в порядке, предусмотренном правилами пользования библиотекой, при наличии документа, удостоверяющего личность. При наличии у получателя государственной услуги читательского билета в нем должна быть отметка о ежегодной перерегистрации получателя государственной услуги.

Разовый пропуск выдается сотрудником отдела статистического учета и регистрации пользователей на однократное посещение читальных залов библиотеки в порядке, предусмотренном правилами пользования библиотекой.

Контрольный листок выдается получателю государственной услуги сотрудником отдела статистического учета и регистрации пользователей библиотеки на основании действующего читательского билета либо разового пропуска.

Для получения услуги через официальные сайты государственных библиотек и Портал государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики документы не требуются.

Для получения государственной услуги заявителю не требуются предоставлять какие-либо бланки, формы обращения, заявления и иные документы.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами (часть 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ).

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

14. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствует.

Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

15. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги:

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

отсутствие заполненного читательского требования;

отсутствие читательского билета и (или) отсутствие отметки в читательском билете о перерегистрации получателя государственной услуги;

утеря или порча документов из фонда библиотеки;

нарушение сроков возврата документов библиотеки.

Основанием для приостановления в предоставлении государственной услуги является:

нарушение Правил пользования библиотекой.

Факты утери или порчи документов из фонда библиотеки, нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений получателем государственной услуги правил пользования библиотекой подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленных Правилами пользования библиотекой.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги

16. Предоставление государственной услуги является бесплатным для заявителей.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов в целях получения государственной услуги в помещении библиотек не должен превышать 10 минут. При получении результата предоставления государственной услуги в помещении библиотек – 40 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

18. Регистрация документов о предоставлении государственной услуги, поданных заявителем по установленной форме и в установленные сроки, осуществляется сразу после их поступления в течение 10 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

19. Государственная услуга предоставляется в помещениях библиотек, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к оцифрованным изданиям, сети Интернет, печатающим устройством, столами, стульями.

В зданиях библиотек должен быть предусмотрен гардероб, туалетная комната.

Места предоставления государственной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными физическими возможностями.

Помещения библиотек 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».

Показатели доступности и качества государственной услуги

20. Показатели доступности государственной услуги:

доступность информации о порядке и стандарте предоставления государственной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещенных на информационных стендах, на Интернет-ресурсах библиотек и министерства (возможно в многофункциональных центрах);

доступность информирования заявителей в форме индивидуального (устного или письменного) информирования; публичного (устного или письменного) информирования о порядке, стандарте, сроках предоставления государственной услуги;

соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги;

соблюдение графика работы библиотек и министерства с заявителями по предоставлению государственной услуги в соответствии с пунктами 4, 5 настоящего административного регламента;

бесплатность предоставления государственной услуги для заявителей;

бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления государственной услуги;

пешеходная и транспортная доступность для заявителя (библиотеки и министерство находятся в историческом центре г. Грозный в хорошей транспортной доступности, в том числе в пешеходной доступности от основных маршрутов городского транспорта; у здания министерства расположена бесплатная парковка автотранспорта).

21. Показатели качества государственной услуги:

соблюдение требований к графику (режиму) работы республиканских государственных библиотек и министерства культуры;

соблюдение требований к объему предоставления государственной услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления государственной услуги.

соответствие требованиям настоящего административного регламента;

отсутствие в библиотеках и министерстве культуры обоснованных жалоб по вопросу предоставления государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения
(Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении №2 административного регламента)

22. Основанием для предоставления государственной услуги является личное обращение получателя государственной услуги в библиотеку.

23. Административные процедуры по предоставлению государственной услуги в библиотеках включают в себя:

регистрацию (перерегистрацию) получателя государственной услуги, выдачу читательского билета или разового пропуска, контрольного листка пользователя;

консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление государственной услуги, получателя государственной услуги по получению доступа к оцифрованным документам, хранящимся в библиотеке, в том числе в фонде редких книг, по использованию методики самостоятельного поиска документов;

предоставление получателю государственной услуги доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе в фонде редких книг.

24. Предоставление государственной услуги получателям государственной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях

библиотек, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет (возможно в многофункциональных центрах) посредством официальных сайтов библиотек (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права).

25. Оцифрованные документы, в том числе из фонда редких книг, размещаются в базе данных библиотек «Электронный каталог» в форме прикрепленного электронного документа к его аналитическому описанию.

26. Перечень оцифрованных изданий, хранящихся в библиотеках, в том числе в фонде редких книг, условия доступа к ним получателей государственных услуг в соответствии с действующим законодательством в области охраны авторских и смежных прав размещаются на информационных стендах в помещениях библиотек.

Регистрация (перерегистрация) получателя государственной услуги

27. Основанием для административной процедуры регистрации (перерегистрации) получателя государственной услуги является личное обращение получателя государственной услуги в библиотеку.

Регистрация (перерегистрация) получателя государственной услуги осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Время регистрации (перерегистрации) одного получателя государственной услуги составляет 10 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

28. Результаты административной процедуры:

прием документов, установление личности получателя государственной услуги;

установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги в помещении библиотеки;

выдача читательского билета (проставление в нем отметки о перерегистрации) либо разового пропуска;

выдача контрольного листка пользователя;

заполнение читательского требования.

Консультирование получателя государственной услуги

29. Основанием для административной процедуры консультирования является обращение получателя государственной услуги к специалисту библиотеки, ответственному за исполнение государственной услуги, за разъяснением порядка доступа к оцифрованным изданиям.

30. Специалист библиотеки, ответственный за предоставление государственной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует получателя государственной услуги по доступу к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе в фонде редких книг, их использованию, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателя государственной услуги – 6 минут.

Предоставление доступа получателя государственной услуги к оцифрованным изданиям

31. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, правообладателем которых библиотека не является, в помещении библиотеки включает:

авторизацию получателя государственной услуги для доступа к базам оцифрованных изданий;

занесение специалистом библиотеки сведений о получателе государственной услуги в базу данных;

предоставление пароля получателю государственной услуги для доступа к базе оцифрованных изданий;

консультирование по методике эффективного поиска информации;

пользование получателем государственной услуги оцифрованными изданиями, хранящимися в библиотеке, в том числе в фонде редких книг, в течение установленного времени.

32. По окончании работы с оцифрованными изданиями, хранящимися в библиотеках, в том числе в фонде редких книг, специалист библиотеки, ответственный за предоставление государственной услуги, ставит штамп отдела библиотеки в контрольном листке (если это предусмотрено правилами пользования библиотеки) и возвращает получателю государственной услуги читательские документы.

33. Результатом административной процедуры является получение пользователем государственной услуги доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе в фонде редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

34. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений библиотек.

Общий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет заместитель министра культуры в соответствии с должностным регламентом.

35. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, предоставляет государственную услугу в соответствии с административным регламентом, должностной инструкцией и распоряжениями руководителя структурного подразделения библиотеки.

36. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителями библиотек путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений

административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги, положений административного регламента, а также полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы.

Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в год.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по обращению в министерство заинтересованного лица, содержащего информацию о нарушении его прав при предоставлении государственной услуги.

37. 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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) министерства.

Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления государственной услуги на основании приказа министерства может быть образована комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем и членами комиссии.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

38. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации о порядке предоставления государственной услуги, размещенной на официальных сайтах министерства и библиотек.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении государственной услуги

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

- затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

- отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба может быть подана по почте, возможно через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Заявителем могут быть

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

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, должностное лицо органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственный служащий принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

40. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействие) сотрудников министерства, библиотек могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

41. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещении библиотеки, высказана устно на личном приеме у руководителя библиотеки или замещающего лица в течение рабочего времени.

42. Устные и письменные обращения, в том числе в форме электронного документа, (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о рассмотрении обращений граждан.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) изложение сути жалобы;
- 4) личную подпись и дату.

В случае если жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования, данные заявителя указанные в подпунктах 1,2,4 не указываются»).

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

Письменная жалоба (обращение) рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации жалобы (обращения).

В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, ее направившему, в течение 5 дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель (заместитель руководителя) министерства, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Руководитель библиотеки:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, привлекает к ответственности виновных должностных лиц.

Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

43. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений административного регламента.

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных лиц к ответственности, подготовка мотивированного ответа заявителю.

Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Справочная информация о библиотеках

1. Государственное бюджетное учреждение **«Национальная библиотека Чеченской Республики»**

Директор: Хасмагомадов Эдильбек Хамидович

Местонахождение: ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики»: 363020, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Деловая, 19/65.
Электронная почта – nb-chr@;

Телефон/факс

(871)-222-31-53

Сайт библиотеки: www.biblioteka.vipgrony.ru

E-mail: nbchr@

График работы библиотеки:

Понедельник – четверг: с 09.00 до 17.00 (без перерыва)

Суббота – воскресенье: с 09.00 до 17.00 (без перерыва)

Выходной день: пятница

Санитарный день: последний понедельник месяца

Летний режим работы: не меняется

2. Государственное бюджетное учреждение **«Республиканская детская библиотека Чеченской Республики»**

Директор: Сайдумова Зулай Мадаевна

Местонахождение: ГБУ «Республиканская детская библиотека Чеченской Республики»: 363020, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Деловая, 19/65.

Телефон/факс:

(871)-222-31-53

Сайт библиотеки: www.rdb-chr.ru

E-mail: rdb_chr@mail.ru.

График работы библиотеки:

Понедельник – пятница: с 09.00 до 18.00

Выходной день: суббота, воскресенье

Санитарный день: последний четверг месяца

Летний режим работы: не меняется

3. Государственное бюджетное учреждение **«Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики»**

Директор: Заурбекова Малика Абусупьяновна

Место нахождения: ГБУ «Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики»: 364016. Чеченская Республика, г. Грозный, ул. 8 марта, 41.

Телефон/факс: (871)-224-23-69

Сайт библиотеки: www.biblioteka-spec.ru

E-mail: bibliotekaspec@mail.ru

График работы библиотеки:

Понедельник – пятница: с 09.00 до 18.00

Выходной день: суббота, воскресенье

Санитарный день: последняя пятница месяца

Летний режим работы: не меняется

Блок – схема

предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе в фонде редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

