



АДМИНИСТРАЦИЯ СЕРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

от 14.08.2019г.

№ 1868

**город Серов**

***О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах», утвержденный постановлением администрации Серовского городского округа от 04.02.2015г. №134***

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Серовского городского округа от 17.12.2018г. №2067 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления муниципального контроля и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь ст.26 Устава Серовского городского округа,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах», утвержденный постановлением администрации Серовского городского округа от 04.02.2015г. №134, изменения, изложив его в новой редакции (прилагается).

2. Отраслевому органу администрации Серовского городского округа «Управление культуры и молодежной политики» (Мельникова Н.А.) внести изменения в сведения о муниципальной услуге в реестре государственных и муниципальных услуг Свердловской области в течение 10 дней со дня издания настоящего постановления.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Серовский рабочий».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Серовского  
городского округа

В.В. Сизиков

Приложение  
к постановлению  
администрации  
Серовского городского округа  
от 14.08.2019г. № 1868

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа**  
**к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных**  
**библиотеках,**  
**в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований**  
**законодательства Российской Федерации об авторских и смежных**  
**правах»**  
(новая редакция)

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий административный регламент (далее - Регламент) устанавливает состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) в ходе предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – муниципальная услуга) на территории Серовского городского округа и разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

2. Заявителями на получение муниципальной услуги (далее – Заявители) являются физические или юридические лица.

От имени Заявителей могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их Заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно специалистами отраслевого органа администрации Серовского городского округа «Управление культуры и молодежной политики», Муниципального

бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа» при личном приеме и по телефону.

Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресе электронной почты отраслевого органа администрации Серовского городского округа «Управление культуры и молодежной политики», Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа», информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещена на официальном сайте администрации Серовского городского округа в сети Интернет по адресу [www.adm-serov.ru](http://www.adm-serov.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) по адресу [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), а также предоставляется при личном обращении, в письменной форме, по электронной почте, с использованием средств телефонной связи.

Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги по письменному запросу направляется средствами почтовой связи или электронной почтой в адрес Заявителя в течение 30 дней, по устному обращению – непосредственно в момент обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа», в чьи должностные обязанности входит исполнение данной функции, подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Специалист Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа» предоставляет информацию по следующим вопросам:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о времени приема заявлений и сроке предоставления услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

В любое время с момента приема документов Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги путем использования средств телефонной или электронной связи, личного посещения.

Основными требованиями к информированию Заявителя являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

В случае изменения информации о порядке предоставления муниципальной услуги информация подлежит обновлению в течение 5 рабочих дней.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

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

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: администрация Серовского городского округа в лице отраслевого органа администрации Серовского городского округа «Управление культуры и молодежной политики» (далее – ООА СГО «Управление культуры и молодежной политики»).

В предоставлении муниципальной услуги принимает участие Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Серовского городского округа» (далее – МБУК «ЦБС СГО»).

Запрещается требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы Серовского городского округа от 29.05.2012г. №30.

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг;
- 2) уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

7. Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

8. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников опубликования размещен на официальном сайте администрации Серовского городского округа в сети Интернет по адресу [www.adm-serov.ru](http://www.adm-serov.ru) в разделе «Муниципальные услуги», на Едином портале по адресу [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

9. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

1) при первичном обращении за предоставлением муниципальной услуги в помещениях библиотек МБУК «ЦБС СГО» Заявители предоставляют:

- запрос о предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг;

- паспорт, иной документ, удостоверяющий личность - для физических лиц;

- документы, удостоверяющие личность законного представителя (родителя, усыновителя или опекуна) Заявителя, в случае, если получателями услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;

- договор, дающий право на получение услуги - для юридических лиц;

2) при повторном обращении за предоставлением муниципальной услуги в помещениях библиотек МБУК «ЦБС СГО» предоставление услуги осуществляется на основании читательского формуляра;

3) при обращении за предоставлением муниципальной услуги через «Личный кабинет» Единого портала документы не требуются.

10. Запрещается требовать от Заявителя представления следующих документов, информации или осуществления следующих действий:

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

- представления документов и информации, находящихся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- представления документов, подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление муниципальной услуги;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в запросе о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) специалиста МБУК «ЦБС СГО», предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

В данном случае в письменном виде за подписью директора МБУК «ЦБС СГО», предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, Заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается:

- отказывать в приеме запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале и официальном сайте администрации Серовского городского округа в сети Интернет;

- отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале и официальном сайте администрации Серовского городского округа в сети Интернет.

11. Запрос о предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг может быть подан:

1) в МБУК «ЦБС СГО»;

2) с использованием возможностей «Личного кабинета» Единого портала.

12. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является предоставление документа удостоверяющего личность, текст которого не поддается прочтению.

13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос, либо номер телефона, по которому можно связаться с Заявителем;
- 3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по предоставлению муниципальной услуги;
- 4) запрашиваемая информация ранее предоставлялась Заявителю;
- 5) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 6) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;
- 7) отсутствие у Заявителя документов, указанных в пункте 9 настоящего Регламента;
- 8) запрос Заявителя противоречит нормам авторского права;
- 9) технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.

14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

15. Прием запросов от Заявителей при личном обращении ведется в порядке очереди. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением муниципальной услуги не должен превышать 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

16. Регистрация запроса, необходимого для предоставления муниципальной услуги, указанного в пункте 9 настоящего Регламента, осуществляется в день его поступления в МБУК «ЦБС СГО» при обращении лично.

В случае если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в электронной форме, МБУК «ЦБС СГО» не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи запроса и документов, направляет Заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии запроса и документов. Регистрация запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных в форме электронных документов, при отсутствии оснований для отказа в приеме запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в МБУК «ЦБС СГО».

Регистрация запроса, необходимого для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе III настоящего Регламента.

17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) муниципальная услуга предоставляется в помещениях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности;

2) в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, график работы специалистов, образцы заполняемых документов, дополнительная справочная информация;

3) для ожидания приема отведены места, оборудованные столами, стульями для возможности оформления документов;

4) помещение должно соответствовать требованиям к обеспечению условий доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

5) рабочие места специалистов должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в МБУК «ЦБС СГО».

18. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение порядка информирования о муниципальной услуге;

3) соблюдение условий ожидания приема;

4) отсутствие избыточных административных действий;

5) обоснованность отказов в приеме документов и предоставления муниципальной услуги;

6) при наличии у пользователя подключения к сети Интернет муниципальная услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала.

### **III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

19. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

1) прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;

3) консультирование Заявителя;



4) предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг.

20. Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги Заявитель предоставляет в МБУК «ЦБС СГО» запрос о предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг. Специалист МБУК «ЦБС СГО» принимает документ и регистрирует его.

Регистрация Заявителя предусматривает:

- прием документов, установление личности Заявителя;
- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов;

- заполнение читательского формуляра Заявителя.

Максимальная продолжительность данной процедуры не может превышать 15 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги либо отказ в приеме документов по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Регламента.

21. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является принятый и зарегистрированный запрос.

Специалист МБУК «ЦБС СГО» проводит проверку представленных документов на предмет полноты и достоверности сведений.

По результатам проведенной проверки Специалист МБУК «ЦБС СГО» принимает решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований, указанных в пункте 13 настоящего Регламента.

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется Специалистом МБУК «ЦБС СГО» в 2-х экземплярах в форме информационного письма с указанием оснований для отказа.

Подготовленное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги передается на подпись директору МБУК «ЦБС СГО». Директор МБУК «ЦБС СГО» в течение одного рабочего дня подписывает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги выдается Заявителю вместе с документами, приложенными к запросу.

Заявитель вправе повторно подать запрос о предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, после устранения обстоятельств, явившихся основанием для отказа в предоставлении муниципальной

услуги.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги Специалист МБУК «ЦБС СГО» определяет ключевые вопросы запроса и осуществляет подготовку информации по существу вопроса в пределах своей компетенции.

Максимальная продолжительность данной процедуры не может превышать 15 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является принятое решение о предоставлении муниципальной услуги.

## 22. Консультирование Заявителя.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Заявителя в МБУК «ЦБС СГО».

Специалист МБУК «ЦБС СГО», выполняющий функции консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует Заявителя по доступу к оцифрованным изданиям, хранящимся в МБУК «ЦБС СГО», их использованию, методике самостоятельного поиска информации.

Максимальная продолжительность данной процедуры не может превышать 10 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является консультация Заявителя по доступу к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг.

23. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг.

Основанием для начала административной процедуры является принятое решение о предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в помещениях МБУК «ЦБС СГО», включает:

- предоставление Заявителю картотеки оцифрованных материалов;
- просмотр Заявителем выбранных оцифрованных материалов.

Максимальная продолжительность данной процедуры не может превышать 15 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является предоставление Заявителю доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг.

24. Муниципальная услуга считается предоставленной, если Заявителю предоставлена запрашиваемая информация.

25. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в МБУК «ЦБС СГО», Заявителю предоставляется информация о месте ее предоставления или дается рекомендация по ее поиску.

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям при личном обращении осуществляется в часы работы МБУК «ЦБС СГО».

26. Особенности выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала.

Для получения муниципальной услуги через «Личный кабинет» Единого портала Заявитель направляет в МБУК «ЦБС СГО» запрос о предоставлении муниципальной услуги. Специалист МБУК «ЦБС СГО» проверяет корректность заполнения данных и принимает в течение одного рабочего дня решение о приеме и регистрации запроса. Принятый запрос регистрируется.

По результатам проведенной проверки Специалист МБУК «ЦБС СГО» принимает решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, при наличии оснований указанных в пункте 13 настоящего Регламента.

После введения пользователем необходимого запроса и автоматизированной обработки запроса сервер возвращает пользователю сформированный программой ответ (в случае обнаружения информации выводит на экран соответствующую информацию, в случае не обнаружения информации выводит запрос о том, что информация не обнаружена).

Доступ к получению услуги в электронной форме осуществляется после регистрации Заявителя в «Личном кабинете» Единого портала.

Оцифрованные издания муниципальных библиотек размещаются в течение месяца со дня постановки на учет нового оцифрованного издания, а также исключения издания из фонда библиотеки. Оцифрованные издания, правообладателем которых библиотеки не являются, размещаются в течение месяца со дня поступления оцифрованных изданий в библиотеку.

Поисковая система оцифрованных изданий должна иметь возможность поиска по заглавию, автору, ключевому слову, теме и году издания.

Автоматический сформированный ответ оцифрованных изданий Заявителю должен содержать следующие информационные поля: вид документа, шифр издания, автора, заглавие, выходные данные, предметные рубрики, количество экземпляров, место хранения, страничный просмотр оцифрованного издания.

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

Директор МБУК «ЦБС СГО» письменным приказом назначает Специалиста МБУК «ЦБС СГО», ответственного за наполнение и достоверность оцифрованных изданий, и Специалиста МБУК «ЦБС СГО», ответственного за размещение оцифрованных изданий данных в сети Интернет в соответствии с законодательством Российской Федерации об авторских и смежных правах.

#### **IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

27. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений Специалистом МБУК «ЦБС СГО» осуществляется должностным лицом – директором МБУК «ЦБС СГО». Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения Специалистом МБУК «ЦБС СГО» положений настоящего Регламента.

28. В целях контроля полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся плановые проверки (1 раз в год) и внеплановые (по конкретному обращению Заявителя).

Предметом проверок является качество и доступность муниципальной услуги (соблюдение сроков предоставления, условий ожидания приема, порядка информирования о муниципальной услуге, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий).

Результаты проверок оформляются в виде акта.

29. Ответственность Специалистов МБУК «ЦБС СГО» и должностного лица – директора МБУК «ЦБС СГО» закрепляется в должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Специалисты МБУК «ЦБС СГО» несут персональную ответственность за:

- сохранность документов;
- правильность заполнения документов;
- соблюдение сроков рассмотрения.

Специалист МБУК «ЦБС СГО», допустивший нарушение настоящего Регламента, привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

30. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности МБУК «ЦБС СГО» при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

## **V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

31. Заявитель имеет право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия МБУК «ЦБС СГО»,

Специалиста МБУК «ЦБС СГО», предоставляющего муниципальную услугу, в случаях, предусмотренных ст.11.1. Федерального закона от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

32. Жалоба на действия (бездействие) Специалиста МБУК «ЦБС СГО» и принятые им решения при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба) подается директору МБУК «ЦБС СГО», начальнику ООА СГО «Управление культуры и молодежной политики». Жалоба на решение, принятое директором МБУК «ЦБС СГО», начальником ООА СГО «Управление культуры и молодежной политики», подается главе Серовского городского округа.

Жалоба на действия (бездействие) Специалиста МБУК «ЦБС СГО» подается и рассматривается в соответствии с Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых органов (структурных подразделений) администрации Серовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих отраслевых органов (структурных подразделений) администрации Серовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, утвержденным постановлением администрации Серовского городского округа от 16.01.2019г. №44.

Жалоба может быть направлена в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации Серовского городского округа, Единого портала, а также может быть принята в ходе личного приема Заявителя.

33. Информирование Заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы может осуществляться путем:

1) ознакомления с информацией о порядке подачи и рассмотрения жалобы (далее – информация) посредством официального опубликования настоящего Регламента;

2) размещения информации на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

3) предоставления информации должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, в том числе при личном приеме Заявителя;

4) размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации Серовского городского округа;

5) размещения информации на Едином портале.

34. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий

(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц:

- Федеральный закон от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановление Правительства Свердловской области от 22.11.2018г. №828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

- постановление администрации Серовского городского округа от 16.01.2019г. №44 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых органов (структурных подразделений) администрации Серовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих отраслевых органов (структурных подразделений) администрации Серовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников».