



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.09.2023 № 4
Великий Новгород

Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан», постановлением Администрации Новгородской области от 11.07.2011 № 306 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и проведения независимой экспертизы и экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг» министерство культуры Новгородской области.

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2. Признать утратившим силу Административный регламент по предоставлению доступа к оцифрованным редким книгам, хранящимся в Новгородской областной универсальной научной библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации, утвержденный приказом комитета культуры Новгородской области от 20.06.2011 № 426.

3. Разместить постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (pravo.gov.ru).

Министр культуры
Новгородской области



И. Петрова

УТВЕРЖДЕН
постановлением министерства культуры
Новгородской области
от 20.09.2023 № 4

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к
изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в ГБУК
«Новгородская областная универсальная научная библиотека», в том числе к
фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства
Российской Федерации об авторских и смежных правах

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Административный регламент по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее государственная услуга) определяет стандарт предоставления государственной услуги, а также обеспечение необходимых научно-методических, организационных, кадровых и информационных условий по предоставлению государственной услуги, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при ее исполнении.

1.2. Круг заявителей

Заявителями (получателями) государственной услуги являются физические и юридические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Учредителем ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека» (далее НОУНБ), а также органом, ответственным за организацию контроля за предоставлением государственной услуги на территории Новгородской области является министерство культуры Новгородской области (далее – министерство).

1.3.2. Официальный сайт министерства в сети Интернет, размещен по адресу: culture.novreg.ru, содержит следующую необходимую для предоставления государственной услуги информацию:

сведения о почтовом адресе и режиме работы министерства, об административно-управленческом персонале, контактных и справочных телефонах (факсах), необходимые для публикации нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность министерства, иная информация, необходимая и обязательная для опубликования в соответствии с требованиями и нормами действующего законодательства Российской Федерации и законодательства Новгородской области;

сведения о НОУНБ (ФИО руководителя учреждения, сведения о контактных лицах, почтовый адрес и адрес сайта НОУНБ в сети Интернет, контактные и справочные телефоны (факс), адреса электронной почты, режим работы учреждения);

настоящий Административный регламент.

1.3.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги представляется на информационных стендах и официальном Интернет-сайте НОУНБ (nounb.ru), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области».

1.3.4. Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется посредством справочного телефона НОУНБ.

Звонки от лиц по вопросу информирования о порядке предоставления государственной услуги принимаются в соответствии с графиком работы справочной службы НОУНБ в рабочие дни. Продолжительность разговора не должна превышать - 10 (десять) минут.

Посредством справочного телефона НОУНБ предоставляется следующая информация:

об Интернет-сайте НОУНБ, предоставляющей государственную услугу;

о порядке предоставления в электронном виде информации о библиографических ресурсах НОУНБ;

о процедуре оформления Интернет-запроса для получения государственной услуги.

об адресах Интернет-сайта НОУНБ, министерства, региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: uslugi.novreg.ru (далее – Региональный портал).

1.3.5. Информирование по процедуре предоставления государственных услуг ответственными лицами НОУНБ производится:

письменно - на основании письменного обращения;

по телефону отделов библиотеки;

через официальный сайт библиотеки в Интернете (nounb.ru);

посредством личного обращения граждан или уполномоченных представителей организаций (далее - заявитель).

Электронные обращения граждан принимаются на сайте министерства (culture.novreg.ru), в разделе, сформированном для приема электронных обращений граждан к министру культуры Новгородской области (далее министр).

Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом НОУНБ и ответственным за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение - 15 (пятнадцать) дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий - 30 (тридцать) дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их

вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственных услуг. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 15 (пятнадцати) минут с момента обращения.

1.3.6. НОУНБ обязано обеспечить работу своего Интернет-сайта круглосуточно.

Допускается не предоставление государственной услуги при возникновении форс-мажорных обстоятельств (возникновение обстоятельств непреодолимой силы и наступление обстоятельств, независящих от деятельности НОУНБ, по причине проведения ремонтных работ и обслуживания операторами связи и иными службами систем коммутации и технического оборудования, в случае реконструкции сайта НОУНБ).

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Организацию и непосредственное предоставление государственной услуги осуществляет НОУНБ.

Учреждение, предоставляющее государственную услугу не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ).

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление в электронном виде доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, в том числе к фонду редких книг, хранящимся в НОУНБ, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Информация представляется получателю в виде полнотекстового электронного документа в цифровом формате (графическом, текстовом, мультимедиа)

2.4. Срок предоставления государственной услуги

В случае обращения заявителя через официальный сайт НОУНБ, или Региональный/ Единый портал, оказания государственной услуги производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании получателя услуги (заявителя). С момента формирования запроса получателем услуги срок предоставления составляет не более 10 (десяти) минут.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов подлежит обязательному размещению на официальном сайте НОУНБ в сети «Интернет», в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» (далее Региональный реестр), на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее Единый портал) и Региональном портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

Предоставление государственной услуги не требует от заявителей (получателей) услуги документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе, в электронной форме, порядок их предоставления

Государственная услуга предоставляется путем оформления обращения на сайте НОУНБ, а также на Региональном или Едином портале.

Предоставление иных документов для получения государственной услуги не требуется.

Обращение, направленное заявителем на Региональном или Едином портале, перенаправляется на сайт НОУНБ.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в

предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Предоставление государственной услуги осуществляет ГБУК НОУНБ, предоставления документов, в том числе, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, не требуется.

2.9. Запрет требования от заявителя дополнительных документов и действий

НОУНБ не вправе требовать от заявителя:

2.9.1. 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;

2.9.2. Представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении министерства, органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов;

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

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

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной 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 государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица НОУНБ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя НОУНБ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

2.9.5. Предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

Основание для приостановления предоставления государственной услуги отсутствует. Основание отказа в предоставлении государственной услуги – отсутствие издания (ний), переведенного (ных) в электронный вид, хранящегося (щихся) в НОУНБ.

2.12. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Необходимые и обязательные услуги для предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.13. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется получателям на безвозмездной основе.

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

Услуга предоставляется в электронном виде, поэтому срок ожидания ограничивается возможностью коммуникационных сетей и используемых заявителем (получателем) оборудованием и аппаратами.

2.15. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрации заявления о предоставлении государственной услуги не требуется.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких государственных услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.16.1. Государственная услуга оказывается получателям услуги в сети Интернет и не требуют специально оборудованных мест для оказания такой услуги.

2.16.2. Требования к месту предоставления государственной услуги, в отношении требований к помещениям, настоящим Административным регламентом не устанавливаются.

2.16.3. Вся размещенная на сайте НОУНБ информация, необходимая для предоставления государственной услуги, должна быть доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта. Количество таких переходов (по кратчайшей последовательности) должно быть не более пяти. Требование действует с момента установки интернет-соединения с конкретным адресом сайта.

2.16.4. На информационных стендах и официальном интернет-сайте НОУНБ (nounb.ru) должна быть размещена следующая информация:

полное наименование и полный почтовый адрес НОУНБ;

режим работы НОУНБ;

номер справочного телефона НОУНБ;

настоящий административный регламент;

блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения государственной услуги;

адрес Интернет-сайта министерства.

2.16.5. На Интернет-сайте министерства (culture.novreg.ru) должна быть размещена следующая информация:

местонахождение и контактные телефоны НОУНБ и министерства;

режим работы НОУНБ и министерства;

регламент предоставления настоящей государственной услуги.

2.17. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления

государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.17.1. Показателем доступности государственной услуги является общая информированность получателей государственной услуги о порядке ее предоставления. Показатель характеризуется исходя из наличия необходимых объемов информации на сайтах учреждений, на информационных стендах в их помещениях и (или) возможности получения информации о предоставлении государственной услуги в сети Интернет.

2.17.2. Показателями качества государственной услуги является: соблюдение сроков предоставления государственной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей государственной услуги; полнота предоставления государственной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим Административным регламентом; результативность (эффективность) предоставления государственной услуги, оцениваемая различными методами.

Государственная услуга не представляется в государственном областном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее ГОАУ «МФЦ»).

2.18. Иные требования к предоставлению государственной услуги

Иные требования к предоставлению услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме не предусмотрены.

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

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры, предоставляемые в электронной форме на сайте НОУНБ:

Прием и обработка обращения получателя государственной услуги;

Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги;

Направление (выдача) результата государственной услуги.

3.1.2. Перечень административных процедур, предоставляемых в электронной форме через Региональный и (или) Единый порталы:

Прием и обработка обращения получателя государственной услуги;

Маршрутизация на сайт НОУНБ;

Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги;

Направление (выдача) результата государственной услуги.

3.1.3. Перечень административных процедур, предоставляемых в ГОАУ «МФЦ» предоставления государственных и муниципальных услуг:

Государственная услуга не представляется в ГОАУ «МФЦ».

3.2. Прием и обработка обращения, необходимого для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и обработке документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении на сайте НОУНБ, Единого и/или Регионального портала в электронной форме является обращение заявителя, в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе в сети Интернет.

Обращение, направленное заявителем на Единый и/или Региональный порталы, перенаправляется на сайт НОУНБ.

Прием, обработка и регистрация обращений, необходимых для предоставления государственной услуги в электронной форме путем обращения на Единый и/или Региональный порталы, на сайт НОУНБ осуществляется не более 3 мин.

Критерием принятия решения для административной процедуры является обращение заявителя.

Для получения государственной услуги получатель выбирает нужный документ из списка.

Результатом административной процедуры является просмотр полного текста выбранного документа постранично.

Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур.

3.2.2. Прием, обработка и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при обращении граждан в ГОАУ «МФЦ» не представляется.

3.3. Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений от пользователя в удаленном режиме к цифровой коллекции «Новгородика в электронном виде», размещенной на официальном сайте НОУНБ в сети Интернет

Отказ в предоставлении государственной услуги предусмотрен в случае отсутствия издания (ний), переведенного (ных) в электронный вид, хранящегося (щихся) в НОУНБ.

После передачи обращения предоставляется доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Решение о предоставлении услуги принимается не позднее 5 минут с момента поступления обращений от специалиста. Срок выполнения административной процедуры – не более 10 минут с момента поступления обращения на сайт НОУНБ, Единый и/или Региональный портал.

Критерием принятия решения для административной процедуры является поступление обращения.

Результатом административной процедуры является предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Способ фиксации результата административной процедуры – запись на электронном носителе информации.

3.4. Направление (выдача) результата государственной услуги.

Направление (выдача) результата государственной услуги в адрес заявителя направляется в той же форме, в которой от заявителя поступило обращение о предоставлении государственной услуги.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

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 услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется должностными лицами министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается правовыми актами министерства.

4.1.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается министром или лицом, исполняющим его обязанности.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

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. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений,

рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения предоставляющего государственную услугу.

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

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов работы министерства) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.4. Результаты проведения проверок оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц министерства (областного государственного учреждения, которому переданы полномочия по предоставлению государственной услуги) за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Персональная ответственность сотрудников министерства, НОУНБ закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.2. Лица, виновные в нарушении законодательства РФ в части предоставления государственной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться гражданами, их объединениями и организациями путем направления в министерство:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

сообщений о нарушении законодательства, настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, сведений о недостатках в работе лиц, оказывающих предоставление государственной услуги;

жалоб по фактам нарушения прав, свобод или законных интересов заявителей.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба)

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены сотрудниками учреждения (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей

при предоставлении государственной услуги) имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Заявитель может обжаловать действия (бездействие), а также решения, принятые в ходе предоставления услуги, следующим должностным лицам учреждения, предоставляющего услугу:

сотрудников учреждения – руководителю учреждения, исполняющему его обязанности, министерству;

руководителя учреждения – министру культуры Новгородской области (либо лицу, исполняющему обязанности министра культуры Новгородской области).

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы в том числе с использованием сайта министерства

Министерство обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства, его должностных лиц либо сотрудников учреждения посредством размещения информации на сайте министерства;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства, его должностных лиц либо сотрудников учреждения, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) министерства, его должностных лиц, НОУНБ, его должностных лиц осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на сайте министерства.

5.5. Подача жалобы

5.5.1. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренным статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ.

5.5.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на предоставление услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат предоставления указанной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта министерства культуры Новгородской области, указанной на сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

электронной почты учреждения, указанной на сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

электронной почты министерства культуры Новгородской области, указанной на сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

Единого портала либо Регионального портала.

5.5.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5.5. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, не требуется.

5.5.6. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо государственного (муниципального) служащего, его руководителя и (или) работника, 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) учреждения, предоставляющего государственную услугу, сотрудника учреждения, предоставляющего государственную услугу либо государственного (муниципального) служащего, учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу либо государственного (муниципального) служащего, работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя либо их копии.

5.6. Рассмотрение жалобы

5.6.1. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее государственную услугу, или министерство подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего государственную услугу, или министерства в приеме документов заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6.2. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ учреждение, предоставляющее услугу, или министерство принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.6.4. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

5.6.5. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.6.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: наименование учреждения, предоставляющего услугу, или орган, ответственный за организацию контроля за предоставлением государственной услуги на территории Новгородской области, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице учреждения, предоставляющего услугу, служащих, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
основания для принятия решения по жалобе;
принятое по жалобе решение;
сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги (в случае если жалоба признана обоснованной);
сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.6.8. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа, предоставляющего услугу, служащих, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, 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 им жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.6.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочием по рассмотрению жалоб.

5.7. Обжалование решения по жалобе

5.7.1. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав заявителей при предоставлении услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, либо служащих в судебном порядке.

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

Приложение № 1

к Административному регламенту по предоставлению
государственной услуги по предоставлению доступа к изданиям,
переведенным в электронный вид, хранящимся в ГБУК
«Новгородская областная универсальная научная библиотека», в
том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований
законодательства Российской Федерации об авторских и смежных
правах

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА

**жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц,
осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги**

Кому: _____
(указать должность руководителя)

_____ (указывается ИО Фамилия руководителя)

От кого: _____
(указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Адрес: _____
(указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

Телефон / факс: _____
(указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода)

e-mail: _____
(указать адрес электронной почты)

ЖАЛОБА

**на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица
Новгородской областной универсальной научной библиотеки**

Текст сообщения:

- основание жалобы (т.е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица);
- факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;
- документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы;
- изложение требования.

Приложение:
1.

Подпись заявителя:

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

« ___ » _____ 20__ г.

Приложение № 2

к Административному регламенту по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА

жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги

Кому:

_____ (указать должность руководителя)

_____ (указывается ИО Фамилия руководителя)

От кого:

_____ (указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Адрес:

_____ (указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

Телефон / факс:

_____ (указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода)

e-mail:

_____ (указать адрес электронной почты)

ЖАЛОБА

на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица министерства культуры Новгородской областной

Текст сообщения:

- основание жалобы (т.е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица);
- факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;
- документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы;
- изложение требования.

Приложение:

1.

Подпись заявителя:

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

« ___ » _____ 20__ г.

к Административному регламенту по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ОТВЕТА НА ЖАЛОБУ

Бланк органа (учреждения),
отвечающего на жалобу

на № _____ № _____
от _____

(указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Ответ на жалобу _____

(указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

Рассмотрев Вашу жалобу от _____ на _____
(решение, действия (бездействие) должностного лица)

сообщаем следующее:

(кратко излагается содержание жалобы)

(излагаются обстоятельства, установленные при рассмотрении жалобы, с указанием положений законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих данный вид деятельности)

На основании изложенного _____
(излагается принятое по жалобе решение, а также

сведения о сроках и порядке его обжалования)

(должность должностного лица)

(подпись)

(расшифровка подписи)
