УТВЕРЖДЕН
приказом директора Государственного
бюджетного учреждения культуры
«Приморская краевая публичная библиотека
им. М.Горького»

от 01 августа 2012 № 917

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
**предоставления государственным бюджетным учреждением культуры «Приморская краевая публичная библиотека им. А.М.Горького» услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»**

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования настоящего административного регламента является предоставление услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Административный регламент предоставления услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности услуги. Определяет состав, последовательность и сроки выполнения действий (административных процедур) при предоставлении услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

### 1.2. Получатели услуги

Получателями услуги (далее - Заявители) являются физические и юридические лица.

### 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

Информация о месте нахождения и графике работы Учреждения, оказывающего услугу:

государственное бюджетное учреждение культуры «Приморская краевая публичная библиотека им. А.М. Горького»

Почтовый адрес:690002, Владивосток, ул. Некрасовская, 59 а.

Режим работы Учреждения:

понедельник-четверг с 10.00 – 19.00
суббота-воскресенье с 11.00-19.00
пятница – выходной день
последний вторник месяца – санитарный день.
Телефоны для справок:
8(423) 245 62 94, 245 62 84, 245 64 44.
Тел/факс: 8(423) 245 62 84, 245 64 44.
Адрес сайта Учреждения: www.pgpb.ru.
Адрес электронной почты Учреждения: pgpb@pgpb.ru.

Данная информация подлежит обязательному размещению в сети Интернет на официальном сайте Учреждения, портале государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru).

Информация о месте нахождения и графике работы Учреждения также размещается на Интернет - странице управления культуры Приморского края, расположенной на официальном сайте Администрации Приморского края (http://www.primorsky.ru) либо предоставляется при обращении в управление культуры Приморского края по адресу г. Владивосток, ул. 1-я Морская, 2, телефон для справок: 8(423) 241-27-59; адрес электронной почты cultprim@primorsky.ru.

Информацию о порядке предоставления услуги можно получить непосредственно в здании Учреждения на информационных стендах, с использованием средств телефонной связи, через информационно-телекоммуникационные сети общего пользования (Портал государственных и муниципальных услуг Приморского края gosuslugi.primorsky.ru), на официальном сайте Учреждения, по письменным запросам Заявителей, в том числе в электронном виде.

Консультации по предоставлению услуги предоставляются при личном обращении, с использованием почты, телефонной связи, электронной почты по адресу и телефонам, указанным в пункте 2.4. настоящего административного регламента.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

достоверность предоставляемой информации;
четкость в изложении информации;
полнота информирования;
удобство и доступность получения информации;
оперативность предоставления информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты Учреждения в вежливой (корректной) форме подробно информируют обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, обладающему информацией по поставленному вопросу или же обратившемуся гражданину, должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или предложено сделать обращение в электронной форме. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При консультировании посредством индивидуального устного информирования специалист Учреждения дает гражданину оперативный полный ответ на поставленные вопросы.

Время ожидания граждан при устном информировании не должно превышать 10 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого гражданина осуществляется не более 15 минут.

Индивидуальное письменное информирование при обращении заинтересованных лиц осуществляется путем почтовых отправлений, либо в электронном виде. Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется в письменном виде в течение 30 дней с момента (даты) предоставления обращения.

Публичное информирование о порядке предоставления услуги осуществляется путем размещения информационных материалов на официальном Интернет-сайте Учреждения, Портале государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), путем использования информационных стендов, расположенных в Учреждении.

На официальном сайте в сети Интернет, информационном стенде Учреждения, расположенном в местах предоставления услуги, размещаются следующие информационные материалы:

- месторасположение, режим работы Учреждения, официальный сайт Учреждения, адрес электронной почты Учреждения, номера телефонов для справок, в том числе сотрудников, отвечающих за предоставление услуги
- телефонные номера и адрес электронной почты вышестоящего органа - управления культуры Приморского края;
- административный регламент;
- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- порядок предоставления услуги;
- блок-схема (Приложение № 1);
- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения услуги.

## II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

### 2.1. Наименование услуги

Услуга «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – услуга).

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу

Услуга предоставляется государственным бюджетным учреждением культуры «Приморская краевая публичная библиотека им. А.М. Горького» (далее – Учреждение, библиотека).

Управление культуры Приморского края контролирует деятельность учреждения по предоставлению услуги.

## 2.3. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является обеспечение доступа получателей услуги к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

## 2.4. Срок предоставления услуги

Предоставление доступа к услуге при личном обращении заявителя в библиотеку осуществляется в часы работы библиотеки.

Срок, в течение которого заявителю должен быть предоставлен доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, при непосредственном посещении библиотеки зависит от загруженности рабочих мест пользователей в зале электронных ресурсов и состояния функционирования автоматизированной сети, загруженности серверного оборудования. При нормальном обеспечении режима, срок, в течение которого предоставляется услуга, – 30 минут.

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в режиме удаленного доступа зависит от скорости Интернета, которая может варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования, возможностей оперативной памяти компьютерного оборудования, используемого при получении услуги.

## 2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации;

2) Федеральным Законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

4) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р;

5)Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

6) Законом Приморского края от 21.11.1996 года № 65-КЗ «О библиотеках и библиотечном деле в Приморском крае»;

7) Уставом Учреждения;

8) Правилами пользования Приморской краевой публичной библиотекой им. А.М. Горького;

9) настоящим Административным регламентом.

## 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги

При предоставлении услуги непосредственно в библиотеке при первичном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - документ, удостоверяющий личность их

законных представителей (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

На основе представленных документов сотрудник библиотеки заполняет читательский формуляр и регистрационную карточку.

Читательский билет (постоянный или разовый) - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации, оформляется на основании письменного договора с читателем. Формой договора является регистрационная карточка, заполняемая читателем. Личной подписью читатель удостоверяет сведения о себе и свое согласие о внесении данных о нем в автоматизированную базу «Читатели».

Для оформления электронного читательского билета читатель передает библиотекарю личную фотографию размером 2*3.

Предоставление услуги пользователям в дальнейшем осуществляется в соответствии с указанными документами.

Для получения услуги через Интернет-сайт библиотеки предусмотрена электронная регистрация пользователя.

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

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

## 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

Основанием для отказа в предоставлении услуги является непредставление документов, необходимых для регистрации получателя услуги непосредственно в библиотеке, либо отсутствие издания в оцифрованном виде в библиотеке.

Основанием для отказа в предоставлении услуги по сети Интернет с использованием портала государственных и муниципальных услуг Приморского края(gosuslugi.primorsky.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) является не прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации.

Возможна приостановка доступа к официальному сайту библиотеки, Интернет-порталу государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единому порталу государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) в связи с техническими работами /неполадками на серверном оборудовании и (или) техническими проблемами.

## 2.9. Размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами Приморского края

Услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

## 2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

Первичное обращение о предоставлении услуги регистрируется путем заполнения регистрационной карточки, дальнейшее – путем фиксации в контрольном листке в день обращения за услугой.

В режиме удаленного доступа услуга предоставляется круглосуточно.

Предоставление удаленного доступа к текстам оцифрованных изданий, к электронному справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки по сети Интернет с использованием официального сайта библиотеки, Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами.

### 2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги

При нахождении заявителя непосредственно в библиотеке регистрация одного читателя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут.

### 2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги

Места предоставления услуги должны соответствовать установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

Специальные информационные стенды и официальный сайт Учреждения должны содержать полную и актуальную информацию, предусмотренную пунктом 1.3. настоящего административного регламента.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, столами (стойками).

Помещение для предоставления услуги обеспечивается необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет), информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стулом для приёма заявителя.

Помещение Учреждения должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей. На входе в здание, где предоставляется услуга, должна быть установлена вывеска с наименованием Учреждения.

### 2.13. Показатели доступности и качества услуги

Показатели доступности услуги в помещении Учреждения:

- количество запросов о предоставлении услуги;

- возможность выбора способа предоставления услуги и информирование по вопросам предоставления услуги (при личном обращении, по телефону, по почте, по электронной почте);

- полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления услуги;

- удовлетворенность граждан и организаций доступностью услуги;

Показатели качества услуги в помещении Учреждения:

- соблюдение сроков предоставления услуги, установленных административным регламентом;

- удовлетворенность граждан и организаций качеством услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя.

### 2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронном виде

Для получения услуги в электронном виде рабочие места получателей услуги должны быть оборудованы компьютерами, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой.

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

Предоставление услуги получателям осуществляется:

непосредственно в помещении библиотеки;

в режиме удаленного доступа по сети Интернет с использованием официального Интернет- сайта библиотеки (http://www.pgpb.ru);

в режиме удаленного доступа по сети Интернет с использованием Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru);

в режиме удаленного доступа по сети Интернет с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация (перерегистрация) заявителя;

- предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, непосредственно в библиотеке;

- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, при использовании Интернет-сайта библиотеки;

- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, при использовании Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

Блок-схема административных процедур предоставления услуги приводится в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.1. Прием и регистрация (перерегистрация) заявителя.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Регистрация получателя услуги предусматривает:

прием документа, удостоверяющего личность (для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей);

установление личности получателя услуги;

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

оформление в отношении обратившегося читательского билета и регистрационной карточки, являющейся договором присоединения при первичном обращении в библиотеку.

выдача (перерегистрация) читательского билета либо разового пропуска;

выдача контрольного листка пользователя;

ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотекой.

Регистрация одного получателя услуги осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Результат предоставления данной административной процедуры – оформление читательского формуляра и регистрационной карточки пользователя библиотеки.

3.2. Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, непосредственно в библиотеке.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в библиотеку для доступа к хранящимся оцифрованным изданиям.

Сотрудник библиотеки предоставляет получателю услуги доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в фонде библиотеки, на библиотечном компьютере в течение рабочего дня библиотеки.

Заявитель, предъявив читательский билет, занимает автоматизированное рабочее место.

Сотрудник Библиотеки, ответственный за предоставление услуги:

- в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по использованию методики самостоятельного поиска оцифрованных документов, хранящихся в библиотеке – 10 минут;

- обеспечивает доступ в электронном виде к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке,.

Заявитель на официальном сайте библиотеки заполняет форму поискового запроса.

Запрос необходимого оцифрованного издания должен содержать следующие параметры:

- о книге: автор, заглавие, место издания, год издания, издательство;

- о периодическом издании: название, год, номер.

- о статье: автор, заглавие, источник публикации, год издания, страницы.

В соответствии с запросом заявителя по каталогу «Оцифрованные издания» осуществляется поиск необходимого оцифрованного издания,

- при положительном результате предоставляется доступ к оцифрованному изданию в формате TIF?

- при отрицательном результате пользователь уведомляется об отсутствии оцифрованного издания в базе данных библиотеки.

По согласованию с получателем услуги выдается: либо полная копия оцифрованного издания в печатном или электронном виде с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах, либо часть оцифрованного издания, опять же – с учетом действующего законодательства и инструкций о сохранности фонда, действующих в библиотеке.

Результатом данной административной процедуры является предоставление получателю услуги доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке.

3.3. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, при использовании Интернет-сайта библиотеки (http://www.pgpb.ru).

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя на Интернет-сайт библиотеки (http://www.pgpb.ru).

Доступ к «Электронной библиотеке» заявитель получает путем регистрации (авторизации) на сайте библиотеки.

Регистрация (авторизация) на сайте библиотеки для получения доступа к оцифрованным изданиям составляет не более 5-ти минут.

Заявитель на официальном сайте библиотеки заполняет форму поискового запроса.

Запрос необходимого оцифрованного издания должен содержать следующие параметры:

- о книге: автор, заглавие, место издания, год издания, издательство;
- о периодическом издании: название, год, номер.
- о статье: автор, заглавие, источник публикации, год издания, страницы.

В соответствии с запросом заявителя осуществляется поиск необходимого оцифрованного издания по всей электронной библиотеке и выдаются следующие результаты:

- при положительном результате предоставляет пользователю оцифрованное издание в формате TIF,
- при отрицательном результате уведомляет пользователя об отсутствии оцифрованного издания в базе данных библиотеки.

Предоставление удаленного доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, с использованием официального сайта библиотеки производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами.

Результатом данной административной процедуры является предоставление получателю услуги доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, при использовании сети Интернет.

3.4. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, при использовании Интернет - портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя на Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) для доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке.

Заявитель проходит авторизацию в Личном кабинете Портала государственных и муниципальных услуг Приморского края.

Через поисковую систему Портала государственных и муниципальных услуг Приморского края заявитель находит услугу.

Заявитель заполняет поля ввода в форме поискового запроса.

Запрос необходимого оцифрованного издания должен содержать следующие параметры:

- о книге: автор, заглавие, место издания, год издания, издательство;
- о периодическом издании: название, год, номер.
- о статье: автор, заглавие, источник публикации, год издания, страницы.

В соответствии с запросом заявителя осуществляется поиск необходимого оцифрованного издания и выдаются следующие результаты:

- при положительном результате предоставляет пользователю оцифрованное издание в формате TIF
- при отрицательном результате уведомляет пользователя об отсутствии оцифрованного издания в базе данных библиотеки.

Предоставление удаленного доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, с использованием Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Приморского края (gosuslugi.primorsky.ru), Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами.

Результатом данной административной процедуры является предоставление получателю услуги доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, при использовании сети Интернет.

## IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем административном регламенте. Персональная ответственность специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется директором Учреждения.

Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет управление культуры Приморского края.

Контроль за полнотой и качеством предоставления 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.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги управлением культуры Приморского края формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется начальнику управления культуры Приморского края.

В случае выявления нарушений прав Заявителей действиями (бездействием) должностных лиц Учреждений, предоставляющих услугу, виновные лица

привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Периодичность плановых проверок - 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги.

## V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

В случае, если Заявитель не получил информацию в установленном настоящим административным регламентом порядке, он вправе обратиться с жалобой (претензией) к директору Учреждения, осуществляющего предоставление услуги, по адресам и контактным телефонам, указанным в пункте 1.3. настоящего административного регламента, или начальнику управления культуры Приморского края.

Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме у директора Учреждения или начальника управления культуры.

Жалоба на имя начальника управления может быть направлена по почте по адресу: 690007, Приморский край, г. Владивосток, ул. 1-я Морская, 2.

По вышеуказанному адресу можно лично сдать жалобу в кабинет № 546 (прием документов ежедневно с 9:00 до 18:00 часов кроме субботы и воскресенья, обеденный перерыв с 13.00-14.00).

Жалобу можно направить на электронный адрес управления: cultprim@primorsky.ru.

Личный прием граждан в управлении культуры Приморского края осуществляется в порядке живой очереди по предварительной записи. Записаться на личный прием к начальнику управления культуры Приморского края можно по телефону 8 (423) 241-27-59.

Справочные телефоны управления: 8(423) 241-27-59 (приемная), 241-27-39 (канцелярия).

В письменной жалобе (претензии) указывается:

1) фамилия, имя, отчество заявителя;

2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

3) контактный почтовый адрес (и или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) предмет жалобы;

5) личная подпись заявителя.

Директор Учреждения, осуществляющего предоставление услуги, или начальник управления культуры Приморского края после рассмотрения жалобы (претензии) проводит проверку и принимает одно из следующих решений:

- признать действия (бездействие) специалистов Учреждения, осуществляющего предоставление услуги, необоснованными;

- отказать в удовлетворении жалобы с уведомлением Заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства.

Ответ на жалобу (претензию) подписывается начальником управления культуры Приморского края или его заместителем и направляется по адресу, указанному в жалобе.

Письменная жалоба (претензия), поступившая в Учреждение или управление культуры Приморского края, рассматривается в течение 5 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях директор Учреждения, начальник управления вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 5 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу (претензию).

Перечень оснований для приостановления, либо отказа в рассмотрении письменных жалоб Заявителей:

- в случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

- в случае, если в жалобе содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на жалобу не дается, и Заявителю, направившему жалобу, направляется письменное уведомление за подписью директора Учреждения или начальника управления о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст заявления не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается Заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если Заявитель в своей жалобе поднимает вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом в очередной жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Директор Учреждения или начальник управления вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.

О решении директора Учреждения или начальника управления об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

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.

Приложение № 1
к административному регламенту
«Предоставление доступа к оцифрованным
изданиям, хранящимся в библиотеке,
в том числе из фонда редких книг,
с учетом соблюдения требований
законодательства Российской Федерации
об авторских и смежных правах»

**БЛОК-СХЕМА**
**последовательности административных действий (процедур)**
**при предоставлении услуги**
**«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся**
**в библиотеке, в том числе из фонда редких книг, с учетом соблюдения**
**требований законодательства Российской Федерации**
**об авторских и смежных правах»**