

РЕСПУБЛИКА БУРЯТИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ Г. УЛАН-УДЭ
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ

ПРИКАЗ

«27» 11 2015 г.

№ 159

Об утверждении административных
регламентов предоставления услуг
Муниципальным автономным учреждением
«Централизованная библиотечная система
г. Улан-Удэ»

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством и согласно приказу Комитета по культуре Администрации г. Улан-Удэ от 25.05.2015 № 71 «Об Отраслевом перечне услуг», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить следующие административные регламенты предоставления услуг Муниципального автономного учреждения «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ» в новой редакции:

1.1 Административный регламент предоставления Муниципальным автономным учреждением «Централизованная библиотечная система г.Улан-Удэ» услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (Приложение 1);

1.2 Административный регламент предоставления Муниципальным автономным учреждением «Централизованная библиотечная система г.Улан-Удэ» услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных». (Приложение 2).

2. Директору МАУ ЦБС г. Улан-Удэ (Цыбеновой Р.Ц.) обеспечить исполнение административных регламентов и организовать работу по предоставлению услуг.

3. Приказ Комитета по культуре Администрации г. Улан-Удэ от 09.06.2015 № 77 «Об утверждении административных регламентов предоставления услуг Муниципальным автономным учреждением «Централизованная библиотечная система г.Улан-Удэ» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Комитета по культуре Ойурского Э.А.

Председатель Комитета



И.В. Ковалёва

**Административный регламент
по предоставлению Муниципальным автономным учреждением
«Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ» услуги
«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к
фонду редких книг, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и
смежных правах»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальным автономным учреждением «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ» (далее – МАУ ЦБС г. Улан-Удэ) услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – услуга) разработан в целях повышения качества предоставления доступа к оцифрованным или электронным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках г. Улан-Удэ, обеспечение прав граждан на оперативный доступ к информации.

1.2. Получателем услуги являются юридические и физические лица.

1.3. Информация о порядке предоставления услуги осуществляется посредством размещения публикации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования:

- на официальном сайте МАУ ЦБС г. Улан-Удэ: <http://cbs-ulan-ude.ru>;
- по электронной почте: cbskalashnikov@yandex.ru;
- по телефону: (3012) 21-02-18; 21-11-89; факс: (3012) 21-99-47;
- непосредственно в помещениях МАУ ЦБС г. Улан-Удэ: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, ответственными за предоставление услуги.

- в том числе, с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru>.

На информационных стендах содержится следующая информация: местонахождение, почтовый адреса, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, информация о процедурах предоставления услуги, перечень вышестоящих органов и должностных лиц, куда может быть подана жалоба на отказ в предоставлении услуги.

При обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Административный регламент по предоставлению МАУ ЦБС г. Улан-Удэ услуги «Предоставление доступа к оцифрованным или электронным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее - регламент).

2.2. Предоставление услуги осуществляется подведомственным учреждением МУ «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ» – МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, в составе Центральной городской библиотеки им. И.К.Калашникова и 17 библиотек-филиалов.

Юридический адрес: 670000, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 17

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 670000, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 17.

Телефон для справок: тел.: (3012) 21-02-18; 21-11-89; факс: (3012) 21-99-47.

Наименование учреждения, предоставляющего услугу	Местонахождение учреждения, предоставляющего услугу	Режим работы учреждения	Контактные телефоны
ЦГБ им. И.К.Калашникова	г. Улан-Удэ, ул. Ленина, д.17	Зимнее расписание (01.01-31.05; 01.09-31.12): Вторник-пятница: 9.00-19.00; суббота, воскресенье: 10.00-18.00; выходной - понедельник. Летнее расписание (01.06-31.08): Понедельник-пятница: 9.00-19.00; суббота: 10.00-18.00; выходной - воскресенье.	21-02-18 (вахта); 21-11-89 (краеведческий отдел); 21-99-47 (метод. отдел)
Библиотека-филиал №2	г. Улан-Удэ, п. Забайкальский, ул. Совхозная, д.52	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 10.00-18.00; выходной - суббота, воскресенье. Летнее расписание: 10.00-18.00; выходной – суббота, воскресенье	29-01-91
Библиотека-филиал №3	г. Улан-Удэ, мкр. Загорск, ул. Столичная, д.1	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 10.00-19.00; суббота: 10.00-18.00; выходной – воскресенье. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; суббота:10.00-18.00; выходной - воскресенье.	25-20-75
Библиотека-филиал №4	г. Улан-Удэ, мкр. Стеклозавод, ул. Радикальцева, д.5	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00; суббота, воскресенье: 10.00-18.00; выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; суббота: 10.00-18.00; выходной - воскресенье.	27-11-32
Библиотека-филиал №5	г. Улан-Удэ, мкр. Восточный, ул. Туполева, д.4	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 10.00-19.00; суббота: 10.00-18.00; выходной - воскресенье. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; суббота: 10.00-18.00; выходной - воскресенье.	25-20-80
Библиотека-филиал №6 (детская библиотека)	г. Улан-Удэ, мкр. Загорск, ул. Столичная, д.1	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; воскресенье: 10.00-18.00, обед- 13.00-14.00; выходной - суббота. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; выходной - суббота, воскресенье.	25-20-74
Библиотека-филиал №9	г. Улан-Удэ, ул. Московская, д.4	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 10.00-19.00; суббота: 10.00-18.00; выходной - воскресенье. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; суббота: 10.00-18.00; выходной - воскресенье.	44-13-25
Библиотека-филиал №10	г. Улан-Удэ, ул. Жердева, д.134	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00; суббота, воскресенье: 10.00-18.00, обед: 13.00-14.00; выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; выходной - суббота, воскресенье.	42-59-93
Библиотека-филиал №12	г. Улан-Удэ, 113 микрорайон, д.2	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 10.00-19.00, перерыв: 13.00 - 14.00; суббота: 10.00-18.00; выходной – воскресенье. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; выходной - суббота, воскресенье.	55-03-64

Библиотека-филиал №13	г. Улан-Удэ, ул. Геологическая, д.15	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 10.00-19.00; суббота: 10.00-18.00; выходной - воскресенье. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; суббота: 10.00-18.00; выходной - воскресенье.	23-11-41
Библиотека-филиал №15	г. Улан-Удэ, п. Заречный, ул. Кабанская, д.16 ДШИ	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 10.00-19.00; суббота: 10.00-18.00, обед: 13.00-14.00; выходной - воскресенье. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; выходной - суббота, воскресенье.	22-47-09
Библиотека-филиал №16	г. Улан-Удэ, ул. Ключевская, д.94-21	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00; суббота, воскресенье: 10.00-18.00, обед: 13.00-14.00; выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; выходной - суббота, воскресенье.	41-01-05
Библиотека-филиал №17 (детская библиотека)	г. Улан-Удэ, ул. Геологическая, д.14	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; воскресенье: 10.00-18.00; выходной - суббота. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; воскресенье: 10.00-18.00; выходной - суббота.	23-19-21
Библиотека-филиал №18	г. Улан-Удэ, п. Шишковка, ул. 8 Марта, д.21	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; воскресенье: 10.00-18.00; выходной - суббота. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; суббота: 10.00-18.00; выходной - воскресенье.	46-82-67
Библиотека-филиал №19	г. Улан-Удэ, ул. Комсомольская, д.23	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00; суббота, воскресенье: 10.00-18.00; выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; суббота: 10.00-18.00; выходной - воскресенье.	27-07-29
Библиотека-филиал №20	г. Улан-Удэ, п. Аэропорт, д.7	Зимнее расписание: Понедельник-пятница: 9.00-18.00; суббота: 10.00-18.00, обед: 12.00-13.00; выходной - воскресенье. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; выходной - суббота, воскресенье.	22-66-85
Библиотека-филиал №21	г. Улан-Удэ, мкр. Сокол, д.3	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00; суббота, воскресенье: 10.00-18.00, обед: 13.00-14.00; выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; выходной - суббота, воскресенье.	22-66-92
Библиотека-филиал №24	г. Улан-Удэ, пр. Строителей, д.34а	Зимнее расписание: Вторник-пятница: 10.00-19.00; суббота, воскресенье: 10.00-18.00; выходной - понедельник. Летнее расписание: Понедельник-пятница: 09.00-18.00; суббота 10.00-18.00; выходной - воскресенье.	33-64-45
Во всех библиотеках МАУ ЦБС г. Улан-Удэ последняя пятница месяца - санитарный день.			

2.3. Результатом предоставления услуги является предоставление заявителю электронной копии оцифрованного издания в графическом формате и доступа к электронным изданиям, хранящимся в библиотеках МАУ ЦБС г. Улан-Удэ в соответствии с законодательством Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.4. Срок предоставления услуги

- Максимальный срок предоставления услуги при личном обращении осуществляется в часы работы МАУ ЦБС г. Улан-Удэ в течение 35 минут (с учетом максимального времени ожидания в очереди для предоставления услуги – 30 минут, консультирования – 5 минут).

- Предоставление услуги при обращении по почте, в том числе по электронной почте осуществляется в течение 3 (трех) дней с момента регистрации обращения заявителя специалистом библиотеки.

Предоставление услуги в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru>, через официальный сайт МАУ ЦБС г. Улан-Удэ осуществляется в момент обращения пользователя к данной услуге. Срок предоставления услуги, т.е. время получения информации в электронном виде зависит от возможности пропускного канала сети Интернет, откуда осуществляется подключение и от загруженности сервера. Максимальное время предоставления – 10 минут.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации от 18.12.2006 № 230-ФЗ. IV часть;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 6.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. №246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 24.09.1996 г. №366-1 «О библиотечном деле»;
- Приказ Комитета по культуре Администрации г. Улан-Удэ от 25.05.2015 № 71 «Об отраслевом перечне услуг»;
- Уставом МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»;
- Правилами пользования МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»;
- Настоящим Регламентом.

2.6. Для получения услуги предоставление документов не требуется.

2.7. Основания для отказа в предоставлении услуги:

- запрашиваемая информация, не относящаяся к деятельности МАУ ЦБС г. Улан-Удэ;
- отсутствие запрашиваемой базы данных;
- нарушение Правил пользования библиотеками МАУ ЦБС г. Улан-Удэ;
- причинение ущерба библиотекам;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет и/или программным обеспечением.

2.8. Услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляют услугу.

2.9.1. Центральный вход в здание учреждений, предоставляющих услугу, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

- наименование;
- местонахождение;
- режим работы.

2.9.2. Помещения, в которых предоставляется услуга, места ожидания, места для заполнения заявления должны соответствовать требованиям санитарных правил и норм (СанПиН). Столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

2.9.3. Здание учреждений культуры оборудовано стоянками для автомобильного транспорта заявителей, в том числе для парковки специальных транспортных средств инвалидов.

2.9.4. Оборудуются доступные места общественного пользования (туалеты и гардеробы);

2.9.5. Входы в здание учреждений культуры оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников. При ином размещении помещений по высоте должна быть обеспечена возможность получения услуги маломобильными группами населения.

2.9.6. Места, где осуществляется прием граждан по вопросам, связанным с предоставлением услуги, оборудованы информационными стендами, стульями и столами, для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. В помещении созданы условия для людей с ограниченными возможностями. Количество мест ожидания составляет не менее 3 мест.

2.9.7. Места предоставления услуги оборудуются компьютерами с доступом к СПА и базам данных, информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления услуги, графики работы МАУ ЦБС г. Улан-Удэ.

2.9.8. Рабочие места библиотекарей оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, номера кабинета, графиком приема граждан, фамилией работника, ведущего прием граждан.

2.9.9. Обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

2.9.10. Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность:

Наименование показателя	Целевое значение показателя
Показатели качества	
% (доля) заявителей, ожидавших получения услуги в очереди более 30 минут	не более 10%
% (доля) обоснованных жалоб к общему количеству получателей услуги	не более 0,5%;
% (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	не менее 99%.
% (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью и полнотой консультационной помощи библиотекарей, участвующих в процессе предоставления услуги	не менее 95%
Показатели доступности	
Соблюдение графика работы библиотек с заявителями по предоставлению услуги в соответствии с пунктом 2.2. настоящего административного регламента - 100%;	100%
Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги, ед.	Не более 2 специалистов
Наличие актуальной и исчерпывающей информации, необходимой для получения услуги (о местонахождении, графике работы, порядке предоставления услуги, перечне вышестоящих органов и должностных лиц, куда может быть подана жалоба, порядке досудебного (внесудебного) обжалования), %: - на информационных стендах; - в рекламной продукции на бумажных носителях; - на официальном сайте учреждения, предоставляющего услугу; - на Едином портале государственных и муниципальных услуг.	100%
Соответствие помещений, отведенных для предоставления услуги, в том числе мест ожидания приема, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалет) и размещения верхней одежды посетителей.	100%

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения

3.1. Процедуры по предоставлению услуги в библиотеках МАУ ЦБС г. Улан-Удэ включают в себя:

Основанием для начала предоставления услуги в библиотеках МАУ ЦБС г. Улан-Удэ является устное или письменное обращение заявителя – формулировка запроса.

Время ожидания в очереди в целях получения услуги в помещении библиотек ограничено рамками живой очереди, но не должно превышать 30 минут.

3.1.1. Консультирование заявителя по получению доступа к справочно-поисковому аппарату и базе данных, по самостоятельному поиску документов специалистами библиотеки, ответственными за предоставление услуги.

Специалисты библиотеки, ответственные за исполнение услуги, в вежливой и корректной форме консультируют заявителя по доступу к справочно-поисковому аппарату и базе данных библиотек, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования - 5 минут.

3.1.2. Предоставление доступа к оцифрованным и электронным изданиям в помещении библиотек МАУ ЦБС г. Улан-Удэ. Включает в себя формулировку поискового запроса в электронном каталоге МАУ ЦБС г. Улан-Удэ. При наличии запрашиваемой заявителем информации, получение электронной копии издания в графическом формате и доступа к электронным изданиям, хранящимся в библиотеках МАУ ЦБС г. Улан-Удэ в соответствии с законодательством Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Фонд оцифрованных и электронных изданий пополняется по мере поступления документов в фонды библиотек.

Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении к регламенту.

3.2. Процедуры по предоставлению услуги при удаленном доступе по сети Интернет включают в себя:

3.2.1. Удаленное подключение заявителя к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru/>, к сайту МАУ ЦБС г. Улан-Удэ - <http://cbs-ulan-ude.ru/>.

3.2.2. Предоставление доступа заявителя к оцифрованным изданиям с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах через Интернет.

Формулировка поискового запроса на официальном сайте МАУ ЦБС г. Улан-Удэ – раздел «Услуги» - услуга «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке». При отсутствии запрашиваемой заявителем информации - ответ «По Вашему запросу ничего не найдено».

При наличии запрашиваемой заявителем информации - получение списка изданий с доступом к электронным копиям изданий в графическом формате. Оцифрованные издания, являющиеся объектом авторского права, предоставляются заявителю в стенах библиотеки путем просмотра и частичной распечатки изданий, в соответствии с законодательством РФ.

Создание и поддержка в рабочем состоянии справочно-поискового аппарата и баз данных МАУ ЦБС г. Улан-Удэ осуществляется специалистами библиотеки. Сайт библиотеки должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылка для перехода к электронному каталогу должна находиться на главной странице сайта.

Срок предоставления услуги, т.е. время получения информации в электронном виде зависит от возможности пропускного канала сети Интернет, откуда осуществляется подключение, и от загруженности сервера.

Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении к регламенту.

3.3. Процедуры по предоставлению услуги по почте, в том числе по электронной почте, включают в себя:

3.3.1. Регистрацию запроса от заявителей на предоставление услуги - отметка библиотекарем МАУ ЦБС г. Улан-Удэ поступления запроса в Журнале регистрации письменных запросов на предоставление доступа к оцифрованным изданиям, присланных по почте, в том числе по электронной почте. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги при поступлении запроса заявителя по почте, включая запрос, поступивший по электронной почте - день (дата) получения запроса. Запросы, пришедшие по электронной почте в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день;

3.3.2. Подготовка библиотекарем МАУ ЦБС г. Улан-Удэ информации, запрашиваемой заявителем;

3.3.3. Оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным заявителем в запросе, по почте или электронной почте.

Предоставление услуги при обращении, присланном по почте, в том числе по электронной почте, осуществляется в течение 3 (трех) дней с момента обращения заявителя.

В исключительных случаях срок выполнения административных процедур может быть продлен, но не более чем на 10 (десять) дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

Уведомление заявителю о продлении срока высылается в день истечения первоначального срока выполнения административных процедур.

3.4. Основанием для начала административной процедуры являются:

- непосредственное обращение заявителя к специалистам МАУ ЦБС г. Улан-Удэ;
- удаленное подключение заявителя к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru>, официальному сайту МАУ ЦБС г. Улан-Удэ <http://cbs-ulan-ude.ru> и формирование поискового запроса о предоставлении услуги.

- запрос заявителя, поступивший по почте, в том числе по электронной почте;

3.5. Результатом административной процедуры являются:

- предоставление заявителю электронной копии оцифрованного издания в графическом формате и доступа к электронным изданиям, хранящимся в библиотеках МАУ ЦБС г. Улан-Удэ в соответствии с законодательством Российской Федерации об авторских и смежных правах.

- обоснованный отказ в предоставлении доступа заявителю к оцифрованным и электронным изданиям, хранящимся в МАУ ЦБС г. Улан-Удэ;

- письменный ответ заявителю, отправляемый по почте или электронной почте, должен быть доступен для прочтения и содержать информацию, запрашиваемую заявителем или мотивированный ответ о невозможности ее получения.

3.6. Результат выполнения административной процедуры при предоставлении услуги фиксируется в бланках библиотечной статистики.

4. Формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными за организацию работы по предоставлению услуги, положений данного документа и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования по предоставлению услуги, осуществляется директором МАУ ЦБС г. Улан-Удэ.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению заявителя.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Муниципальным учреждением «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ» 1 раз в год, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуги.

4.3. Персональная ответственность специалистов библиотек МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, ответственных за организацию работы по предоставлению услуги, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей при предоставлении услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего услугу

5.1. Заявители имеют право в досудебном и (внесудебном) порядке на обжалование решений, принятых в ходе предоставления услуги, действий или бездействия сотрудников МАУ ЦБС г. Улан-Удэ.

Заявители могут сообщить в вышестоящие инстанции о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, участвующих в предоставлении услуги, о нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Заявитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур и других требований и положений административного регламента, а также немотивированный отказ в предоставлении услуги.

5.3. Основаниями для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается, являются:

- отсутствие сведений о заявителе, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствие датированной подписи заявителя (в случае, если обращение посылается не по электронной почте);

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;

- отсутствие в заявлении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

- Текст письменного заявления не поддается прочтению.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заявителя, в виде почтового отправления, а также по номерам телефонов и адресу электронной почты, указанным в п.1.3. настоящего Регламента.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну.

5.6. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности сотрудника, действия (бездействие) которого обжалуются, – руководителю МАУ ЦБС г. Улан-Удэ, начальнику МУ «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ».

Наименование учреждения	Местонахождение учреждения	Режим работы учреждения	Контактные телефоны	Электронная почта
Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	г. Улан-Удэ, ул. Ленина, д.17	Понедельник-четверг: 9.00-18.00; Пятница: с 9.00-17.00 Перерыв на обед: 12.00-12.45	(3012) 21-54-12	cbskalashnikov@yandex.ru
Муниципальное учреждение «Комитет по культуре Администрации г. Улан-Удэ»	г. Улан-Удэ, ул. Свердлова, 13	Понедельник-четверг: 8.30-17.30 Пятница: 8.30-16.30 Перерыв на обед: 12.00-12.45	(3012) 21-33-23	kk@ulan-ude-eg.ru

5.7. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения не может превышать 30 календарных дней.

В случае если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявления автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.8. По результатам рассмотрения заявления принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, виновное лицо привлекается к ответственности.

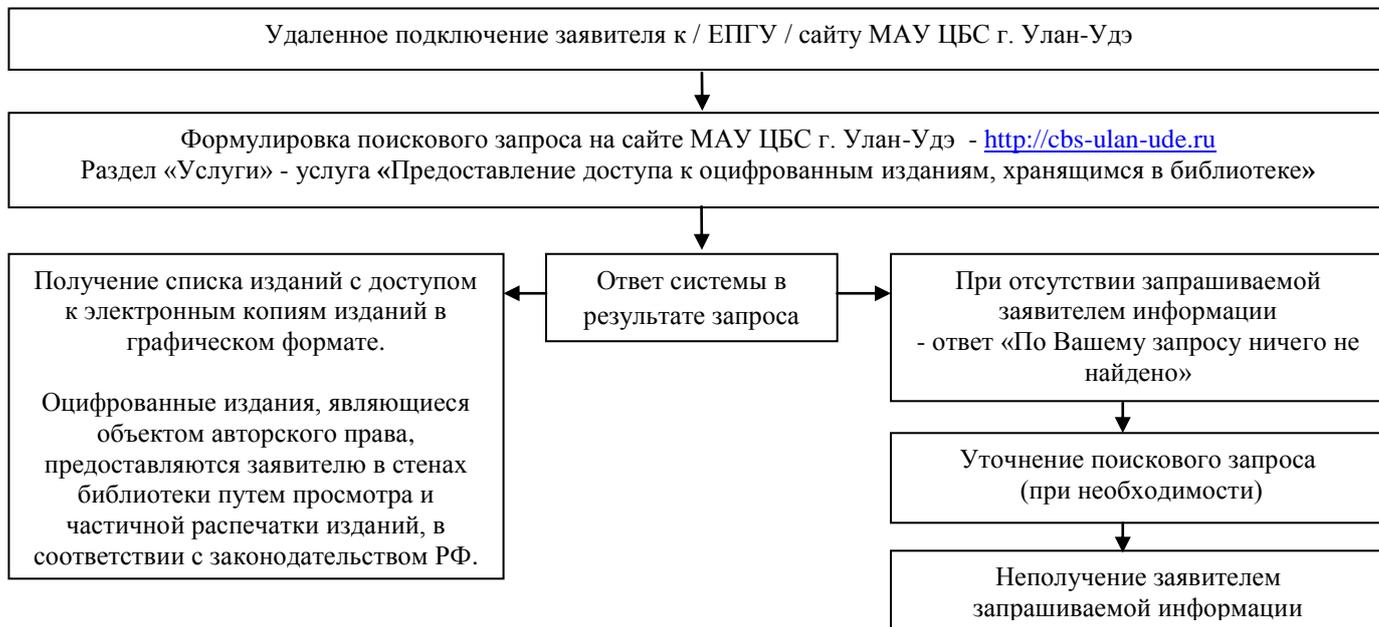
Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие), решения, принятые при предоставлении услуги (далее – решения) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги «Предоставление доступа к оцифрованным или электронным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

- предоставление услуги в библиотеках МАУ ЦБС г. Улан-Удэ



- предоставление услуги в режиме удаленного доступа по сети Интернет



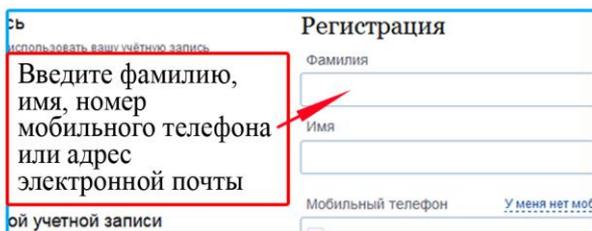
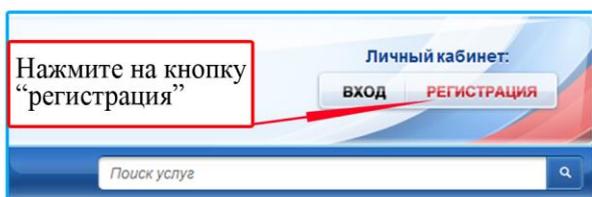
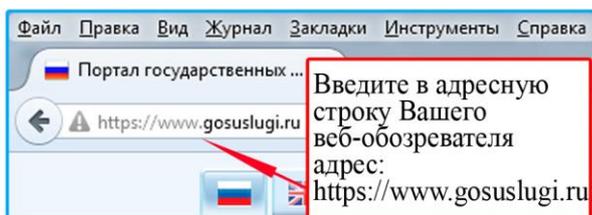
- предоставление услуги по почте или электронной почте



Предоставление доступа к оцифрованным изданиям изданиям, хранящимся в библиотеках, в т.ч. к фонду редких книг, с учетом требований законодательства РФ об авторских и смежных правах Администрация г. Улан-Удэ

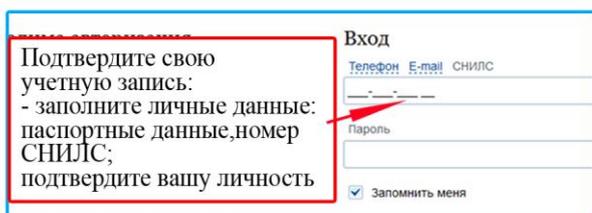
1 шаг.

Регистрация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)



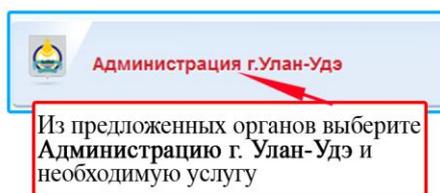
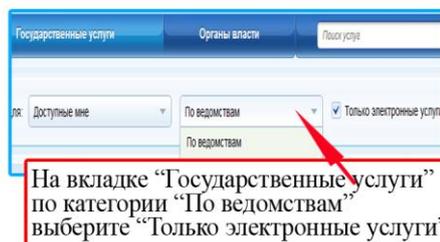
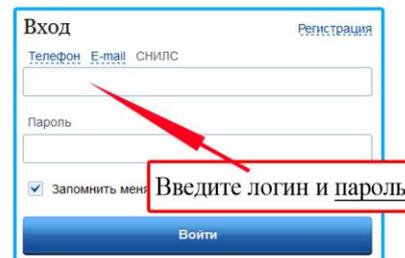
Введите код подтверждения который придет к Вам на номер Вашего мобильного телефона или на адрес электронной почты. Затем придумайте пароль.

Пароль ЗАПИСАТЬ и ЗАПОМНИТЬ!



2 шаг.

Подайте заявление и документы на получение услуги Администрации г. Улан-Удэ в электронной форме



3 шаг.

Услуги предоставляемые Централизованной библиотечной системы г. Улан-Удэ в электронном виде



Получение доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках

Для проведения поиска должно быть введено хотя бы одно ключевое поле полностью.

Выберите параметры поиска документа

[Выбрать]

+ Добавить

Заглавие + Добавить условие

Предыдущие 50 результатов | Следующие 50 результатов

32 [Смотреть полное описание](#)
Городская газета: еженедельник
Улан-Удэ: Информационно-издательское учреждение «Централизованная библиотечная система»
Директор: Цыбенкова Раиса Цыдымпиловна
Улан-Удэ, ул. Ленина, 17.

33 [Смотреть полное описание](#)
Городская газета: еженедельник
Улан-Удэ: Информационно-издательское учреждение «Централизованная библиотечная система»
Директор: Цыбенкова Раиса Цыдымпиловна
Улан-Удэ, ул. Ленина, 17.

Открытие «getFile»
Вы собираетесь открыть:
getFile
являющийся: Adobe Acrobat Document
из https://03.gosuslugi.ru
Как Firefox следует обработать этот файл?
 Открыть в Adobe Reader (по умолчанию)
 Сохранить файл

Найденный документ возможно сохранить в формате PDF