



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗАРЕЧНЫЙ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.12.2020 № 948-П

г. Заречный

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации городского округа Заречный от 21.11.2018 № 1027-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», на основании ст. ст. 28, 31 Устава городского округа Заречный администрация городского округа Заречный

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» в новой редакции (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации городского округа Заречный от [17.01.2013 № 50-П](#) «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

3. Опубликовать настоящее постановление в Бюллетене официальных документов городского округа Заречный и разместить на официальном сайте городского округа Заречный (www.gorod-zarechny.ru).

4. Направить настоящее постановление в орган, осуществляющий ведение Свердловского областного регистра МНПА.

Глава
городского округа Заречный

А.В. Захарцев

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 13D6FCC8B342F4005B24E7067B9678B5861A5D1D
Владелец **Захарцев Андрей Владимирович**
Действителен с 21.10.2020 по 21.01.2022

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
городского округа Заречный
от 08.12.2020 № 948-П

«Об утверждении административного
регламента предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление доступа к
оцифрованным изданиям, хранящимся в
библиотеках, в том числе к фонду
редких книг, с учетом соблюдения
требований законодательства
Российской Федерации об авторских и
смежных правах»

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

Раздел I. Общие положения**1. Предмет регулирования Административного регламента**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги: «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах», сроки и последовательность выполнения административных процедур и административных действий при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия между учреждением, предоставляющим муниципальную услугу и заявителем.

2. Круг заявителей

2.1. Заявителями, обращающимися за предоставлением муниципальной услуги, могут быть физические и юридические лица, а также их уполномоченные представители.

3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

3.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- 1) непосредственно в учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу:
- при обращении в Муниципальное казенное учреждение городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система» (далее - МКУ ГО Заречный «ЦБС») в форме личного консультирования специалистами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
 - на информационных стендах, путем размещения информационных материалов в зданиях МКУ ГО Заречный «ЦБС»;
- 2) при обращении посредством телефонной связи в МКУ ГО Заречный «ЦБС»;
- 3) при обращении по электронной почте в МКУ ГО Заречный «ЦБС»;
- 4) на официальном интернет-сайте МКУ ГО Заречный «ЦБС»;
- 5) в средствах массовой информации посредством публикации соответствующей информации;
- 6) посредством федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг) по электронному адресу <http://www.gosuslugi.ru> и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (далее – Региональный портал государственных и муниципальных услуг) по электронному адресу <http://www.66.gosuslugi.ru>.

3.2. При консультировании в устной форме специалистом учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, дается устный ответ на поставленный вопрос.

При осуществлении консультирования специалисты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (далее - специалисты), предоставляют информацию о порядке, сроках предоставления муниципальной услуги, способах ее получения, порядке обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию об учреждении, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту, который может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги.

При общении с гражданами по телефону или лично специалисты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их честь и достоинство. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

3.3. При консультировании по обращению, поступившему в письменной форме посредством электронной почты, дается ответ на поставленный вопрос в срок, установленный действующим законодательством, и направляется по указанному адресу электронной почты.

3.4. Информационная вывеска, размещенная в здании учреждения,

предоставляющего муниципальную услугу, содержит информацию о наименовании учреждения, графике работы, контактном телефоне, адресе официального сайта.

На информационных стендах, размещенных в здании муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, размещаются следующие информационные материалы:

- график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- основания для отказа в принятии запроса для предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.5. При консультировании по обращению, поступившему в письменной форме посредством электронной почты, дается ответ на поставленный вопрос в срок, установленный действующим законодательством, и направляется по указанному адресу электронной почты.

3.6. На официальном интернет-сайте учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, по адресу: <http://zarbiblio.ru/>, размещается информация о месте его нахождения, графике работы, справочном телефоне, электронном адресе, порядке предоставления муниципальной услуги.

3.7. В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по электронному адресу: <http://www.gosuslugi.ru> и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» по электронному адресу: <http://www.66.gosuslugi.ru>, размещается информация о месте нахождения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, графике работы, телефоне, электронном адресе, порядке предоставления муниципальной услуги.

3.8. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги

4.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – муниципальная услуга).

5. Наименование субъекта, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным казенным учреждением городского округа Заречный «Централизованная библиотечная система» (далее – МКУ ГО Заречный «ЦБС»), учреждение, предоставляющее муниципальную

услугу, муниципальные библиотеки).

6. Органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги

6.1. В предоставлении муниципальной услуги не участвуют организации и органы государственной власти.

6.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный постановлением администрации городского округа Заречный.

7. Описание результата предоставления муниципальной услуги

7.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем:

1) доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах муниципальных библиотек, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (из локальной сети библиотеки или в режиме удаленного доступа);

2) доступа к документам и тематическим коллекциям, созданным и оцифрованным библиотекой или другими библиотеками в рамках корпоративных библиотечных проектов (книги, в том числе из фонда редкой книги, краеведческие издания, статьи из периодических изданий);

3) доступа к электронным изданиям на съемных носителях – компакт-дисках, (аудиокниги, развивающие программы и прочее);

4) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

7.2. Результат предоставления муниципальной услуги не зависит от формы обращения заявителя: посредством информационно-коммуникационных технологий или при личном обращении в муниципальную библиотеку.

7.3. Информация может быть предоставлена заявителю:

1) в виде электронного документа в цифровом формате (графическом, текстовом, мультимедиа) – для оцифрованных изданий, не являющихся объектами авторского права, в краткой или полной форме:

а) краткая форма:

Библиографическая запись экземпляра документа:

Автор.

Заглавие.

Год издания.

Место издания.

ISBN.

Издательство.

Объем документа (в страницах или мегабайтах).

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

б) полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

Место хранения электронной копии документа (ссылка на электронную копию документа).

2) в виде библиографической записи, содержащей информацию о наличии электронных документов на съемных носителях (компакт-дисках и пр.) или о наличии документа в электронном виде с возможностью доступа к нему из локальной сети библиотеки, являющейся держателем данного документа.

7.4. Информация о текстовых ресурсах библиотек представляется получателю в виде электронных копий изданий в графическом формате с распознанным текстом (в отдельных случаях с гиперссылками по оглавлению), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению. Встречающиеся в оригиналах страницы, содержащие иллюстрации, планы, схемы, чертежи и т. д., расположенные целюно на 2 страницах (развороте), в электронных копиях формируются разворотами.

7.5. Создание библиотеками цифровых копий печатных документов, а также предоставление заявителям доступа к оцифрованным изданиям происходит в рамках ограничений, определенных частью 4 Гражданского кодекса РФ (в частности, запрета на создание электронных копий объектов авторского права).

8. Срок предоставления муниципальной услуги

8.1. Срок предоставления муниципальной услуги зависит от способа обращения заявителя (запроса):

1) посредством личного обращения;

2) посредством использования информационно-коммуникационных технологий:

-официального интернет-сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу МКУ ГО Заречный «ЦБС», по адресу: <http://zarbiblio.ru/katalog>,

-Регионального каталога библиотек Свердловской области по адресу: <http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe>;

-[Единого портала](#) государственных и муниципальных услуг.

8.2. При личном обращении заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, муниципальная услуга предоставляется заявителю в момент обращения.

При обращении посредством официального интернет-сайта МКУ ГО Заречный «ЦБС», Регионального каталога библиотек Свердловской области предоставление муниципальной услуги осуществляется автоматизированной системой в срок не более 5 минут.

Ответ на запрос, поступивший посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, направляется лицу в день обращения.

9. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

9.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном интернет-сайте МКУ ГО Заречный «ЦБС» <http://zarbiblio.ru/>, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

10.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании обращения заявителя в устной форме, а также посредством использования информационно-коммуникационных технологий при формировании электронного поискового запроса, предоставление документов (бланков, форм обращений и иное) не требуется.

10.2. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении в муниципальные библиотеки осуществляется при наличии читательского формуляра.

Читательский формуляр оформляется в соответствии с порядком записи в библиотеку, установленным Правилами пользования библиотекой, утвержденными директором учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и включает проставление личной подписи заявителя (в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации является договором присоединения).

При записи в муниципальную библиотеку заявитель информируется о Правилах пользования библиотекой и других документах, регламентирующих библиотечную деятельность, порядок предоставления муниципальных услуг.

Запись в муниципальную библиотеку осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), для лиц, не достигших 14 лет, - при личном обращении законными представителями с предоставлением документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий). Запись несовершеннолетних в муниципальную библиотеку осуществляется при заполнении поручительства законными представителями.

Оформление читательского формуляра дает право заявителю пользоваться всеми услугами, предусмотренными Правилами пользования библиотекой, в том числе в режиме удаленного доступа.

10.3. Для получения муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных), заявитель заполняет соответствующие поля формы поискового запроса в электронном виде на соответствующем сервисе.

При обращении посредством информационно-коммуникационных технологий заявитель и заполняет соответствующие поля поискового запроса раздела «Электронный каталог» на официальном интернет-сайте МКУ ГО Заречный «ЦБС» по адресу <http://zarbiblio.ru/katalog>, в системе Регионального каталога библиотек Свердловской области по адресу <http://79.110.251.73/cgiopac/opac/opac.exe>.

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, в том числе в электронной форме

11.1. Для получения муниципальной услуги законодательством Российской Федерации и Свердловской области не предусмотрена необходимость и обязательность предоставления документов, в связи с чем, предоставление документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных

организаций, которые заявитель вправе представить самостоятельно, не требуется.

12. Указание на запрет требовать от заявителя предоставления документов, и информации или осуществления действий

12.1. Запрещается требовать от заявителя:

12.1. предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

12.2. предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления, и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

13. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

13.1. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины либо иной платы.

14. Исчерпывающий перечень оснований отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

14.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов. Оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

15. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

15.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) отсутствие электронной записи запрашиваемого документа в базах данных учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, иных информационных ресурсах;

2) запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен порядком предоставления муниципальной услуги;

5) запрашиваемый заявителем документ включён в Федеральный список экстремистских материалов, опубликованный на официальном сайте Министерства

юстиции Российской Федерации.

15.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

16. Отзыв заявителем заявления на предоставление муниципальной услуги

16.1. Заявитель вправе отказаться от предоставления муниципальной услуги до момента ее предоставления. Отказ от предоставления муниципальной услуги не препятствует повторному обращению за предоставлением муниципальной услуги.

17. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги

17.1. Услуги, которые являются необходимыми или обязательными для предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

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

18.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут на одного заявителя, включая время, требуемое для оформления читательского формуляра.

Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 15 минут в соответствии с Правилами пользования автоматизированным рабочим местом, утвержденными учреждением, предоставляющим муниципальную услугу.

Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса посредством использования информационно-коммуникационных технологий составляет не более 5 минут.

19. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

19.1. Запрос о предоставлении муниципальной услуги, представленный при личном обращении, регистрируется в момент поступления такого запроса специалистом учреждения, предоставляющего услугу путем оформления читательского формуляра, в случае его отсутствия, и внесения в него записи о поступившем запросе заявителя.

19.2. В случае обращения заявителя посредством информационно-коммуникационных технологий с использованием:

-официального интернет-сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу по адресу: <http://zarbiblio.ru/katalog> либо

-Регионального каталога библиотек Свердловской области по адресу: <http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe>,

а также посредством использования Единого портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru,

запрос регистрируется автоматизированной системой в срок не более 1 минуты.

20. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите населения

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

1) помещения должны соответствовать комфортным условиям, иметь места для ожидания и приема заявителей, оборудованные стульями либо банкетками, информационные стенды, содержащие информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, информацию о графике работы учреждения;

2) места ожидания и приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов;

3) помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для маломобильных групп граждан, включая лиц с ОВЗ, использующих кресла-коляски и собак-поводырей;

4) помещения для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами пользователя (далее - АРМ).

20.2. Требования к залам обслуживания заявителей:

1) рабочее место специалиста, осуществляющего прием и информирование, должно быть обеспечено личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности;

2) рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях библиотекарем одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения заявителей.

21. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в МФЦ, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

21.1. Показателем доступности муниципальной услуги является возможность:

1) обращаться в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, за

получением консультации в любой удобной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

2) возможность получения муниципальной услуги любым удобным для заявителя способом, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий:

-обращения заявителя в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, посредством обращения в любую из муниципальных библиотек;

-обращения посредством официального интернет-сайта по адресу <http://zarbiblio.ru/katalog> к базе данных, доступной в локальной сети конкретной муниципальной библиотеки МКУ ГО Заречный «ЦБС»;

-обращения через систему Регионального каталога библиотек Свердловской области по адресу <http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe>;

-с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3) получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

4) получать муниципальную услугу с соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

21.2. Предоставление муниципальной услуги Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) не предусмотрено, так как не носит заявительный характер и предоставляется заявителю в момент обращения.

21.3. Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

1) своевременность, полнота предоставления муниципальной услуги;

2) скорость выполнения поиска по запросу и загрузки электронной копии документа, которая зависит от работы сайта и объема оцифрованного файла;

3) динамика роста числа обращений к фонду электронных копий документов в режиме удаленного доступа;

4) соответствие мест предоставления муниципальной услуги требованиям законодательства и стандарту комфортности;

5) соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

6) удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

21.4. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя со специалистом учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, осуществляется в следующих случаях:

1) консультирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги, оказание помощи в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

2) прием и регистрация запроса заявителя, оформление читательского формуляра в случае его отсутствия;

3) предоставление заявителю доступа к автоматизированному рабочему месту пользователя для получения соответствующей искомой информации, доступа к оцифрованному изданию.

В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях со специалистами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, не должно превышать 15 минут.

Заявитель может получить услугу в электронном виде без взаимодействия с должностными лицами при использовании информационно-коммуникационных технологий: интернет-сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу по адресу: <http://zarbiblio.ru/katalog> и Регионального каталога библиотек Свердловской области по адресу <http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe>.

22. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

22.1. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг в части:

- 1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) ознакомления с формой заявки, необходимой для получения муниципальной услуги;
- 3) направления заявки, необходимой для предоставления муниципальной услуги;
- 4) получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

22.1. Заявитель имеет право получения муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий посредством формирования соответствующего поискового запроса по адресу официального интернет-сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу: <http://zarbiblio.ru/katalog> (доступ к базам данных МКУ ГО Заречный «ЦБС») и по адресу Регионального каталога библиотек Свердловской области: <http://79.110.251.73/cgiopac/opacg/opac.exe>.

При обращении за получением муниципальной услуги в электронном виде электронная подпись не требуется.

22.2. Предоставление муниципальной услуги Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) не предусмотрено.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, в многофункциональных центрах

23. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги

23.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя в устной форме при его личном обращении либо посредством информационно-коммуникационных технологий.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) предоставление заявителю муниципальной услуги.

23.2. При личном обращении заявителя в учреждение, предоставляющее

муниципальную услугу, осуществляются следующие административные действия:

1) прием заявителя и оформление читательского формуляра заявителя в случае его отсутствия;

2) предоставление заявителю доступа к автоматизированному рабочему месту пользователя;

3) формирование заявителем поискового запроса в электронном виде по имеющимся поисковым полям и получение результата предоставления услуги:

-электронного документа в цифровом графическом, текстовом, мультимедийном формате, для оцифрованных изданий, не являющихся объектами авторского права,

-библиографической записи, содержащей информацию о наличии электронных документов на съемных носителях или о наличии документа в электронном виде с возможностью доступа к нему из локальной сети библиотеки, являющейся держателем данного документа.

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальной библиотеки.

23.3. При обращении заявителя посредством использования информационно-коммуникационных технологий совершаются следующие административные действия:

1) обращение заявителя через официальный интернет-сайт (базу данных библиотеки) в режиме понедельник-пятница с 8.00 до 20.00 или Регионального каталога библиотек Свердловской области в круглосуточном режиме, и формирование поискового запроса в электронном виде по имеющимся поисковым полям;

2) получение результата предоставления услуги.

Предоставление доступа к оцифрованным изданиям при обращении посредством использования информационно-коммуникационных технологий осуществляется через официальный интернет-сайт (базу данных библиотеки) в режиме понедельник-пятница с 8.00 до 20.00, а посредством использования Регионального каталога библиотек Свердловской области - в круглосуточном режиме.

23.4. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ не предусмотрено.

24. Прием и регистрация заявления с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

24.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу либо посредством использования информационно-коммуникационных технологий.

24.2. При личном обращении в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, для заявителя оформляется читательский формуляр в случае его отсутствия.

Результатом выполнения административного действия является оформление читательского формуляра в случае его отсутствия и регистрация запроса заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

24.3. При обращении посредством использования информационно-коммуникационных технологий: интернет-сайта МКУ ГО Заречный «ЦБС», Регионального каталога библиотек Свердловской области прием запроса заявителя и предоставление муниципальной услуги осуществляется автоматизированной системой.

Для получения муниципальной услуги заявитель самостоятельно формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям, заполняя соответствующие поля поискового запроса:

- в разделе «Электронный каталог» на официальном интернет-сайте МКУ ГО Заречный «ЦБС» или через систему Регионального каталога библиотек Свердловской области заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате OPAC-GLOBAL или WEB-ИРБИС: заглавие, автора, ISBN/ISSN, ключевые слова, издающую организацию, год издания), формат представления данных и поисковый термин (аналогично поиску библиографической информации).

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о наличии необходимых документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» или «доступ из локальной сети библиотеки». В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 5 минут.

25. Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги

25.1. Предоставление муниципальной услуги не предусматривает осуществления межведомственного взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями.

26. Рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

26.1. Для предоставления муниципальной услуги рассмотрение поступившего запроса при личном обращении отдельным действием не выполняется, и выполняется одновременно с принятием решения о предоставлении доступа к автоматизированному рабочему месту пользователя.

27. Принятие решения о наличии оснований для предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги

27.1. Основанием для принятия решения о наличии оснований для предоставления муниципальной услуги является поступивший запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, принявший запрос, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги посредством предоставления доступа к автоматизированному рабочему месту пользователя для выполнения поиска либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги при установлении им наличия оснований к такому отказу.

Результатом выполнения административного действия является предоставление доступа к автоматизированному рабочему месту пользователя, позволяющего получить муниципальную услугу, либо выявление причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

27.2. Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является наличие оснований, предусмотренных пунктом 15 настоящего Административного регламента.

27.3. При обращении посредством использования информационно-коммуникационных технологий административное действие не выполняется, прием

сформированного запроса заявителя, его обработка и предоставление муниципальной услуги осуществляется автоматизированной системой.

28. Подготовка проекта документа в виде отдельного документа

28.1. При предоставлении муниципальной услуги подготовка проекта документа о предоставлении муниципальной услуги в виде отдельного документа не требуется.

29. Выдача (предоставление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги

29.1. Для получения результата предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявитель формирует на автоматизированном рабочем месте поисковой запрос по имеющимся поисковым полям и активизирует кнопку поиска.

При обращении посредством использования информационно-коммуникационных технологий заявитель формирует поисковой запрос по имеющимся поисковым полям через официальный интернет-сайт МКУ ГО Заречный «ЦБС», или систему Регионального каталога библиотек Свердловской области и активизирует кнопку поиска.

Запрос регистрируется автоматизированной системой в срок не более 1 минуты.

29.2. В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о наличии необходимых документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» или «доступ из локальной сети библиотеки». В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

Заявитель получает удаленный доступ к изданиям, не являющимся объектами авторского права. Если запрошенный документ является объектом авторского права, но библиотека имеет разрешение на его использование в цифровом виде в своих стенах, заявитель получит информацию о наличии документа и месте его хранения. Ознакомиться с полным текстом данного документа заявитель сможет только в помещении библиотеки.

29.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

1) получение доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах муниципальных библиотек, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (из локальной сети библиотеки или в режиме удаленного доступа);

2) получение доступа к документам и тематическим коллекциям, созданным и оцифрованным библиотекой или другими библиотеками в рамках корпоративных библиотечных проектов (книги, в том числе из фонда редкой книги, краеведческие издания, статьи из периодических изданий);

3) получение доступа к электронным изданиям на съемных носителях – компакт-дисках, (аудиокниги, развивающие программы и пр.).

29.2. Результат оказания услуги зависит от формы обращения заявителя: через сеть интернет или при личном обращении в конкретную муниципальную библиотеку.

Информация может быть предоставлена заявителю:

в виде электронного документа в цифровом формате (графическом, текстовом, мультимедиа) – для оцифрованных изданий, не являющихся объектами авторского права, в краткой или полной форме:

а) краткая форма:

Автор.

Заглавие.

Год издания.

Место издания.

ISBN.

Издательство.

Объем документа (в страницах или мегабайтах).

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

б) полная форма:

- в виде библиографической записи экземпляра документа с местом хранения электронной копии документа (ссылка на электронную копию документа);

- в виде библиографической записи, содержащей информацию о наличии электронных документов на съемных носителях (компакт-дисках и пр.) или о наличии документа в электронном виде с возможностью доступа к нему из локальной сети библиотеки, являющейся держателем данного документа.

29.3. Посредством использования информационно-коммуникационных технологий информация о текстовых ресурсах библиотек представляется получателю в виде электронных копий изданий в графическом формате с распознанным текстом (в отдельных случаях с гиперссылками по оглавлению), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению. Встречающиеся в оригиналах страницы, содержащие иллюстрации, планы, схемы, чертежи и т. д., расположенные целюно на 2 страницах (развороте), в электронных копиях формируются разворотами.

23.4. Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявителю в установленном настоящим Административным регламентом сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный отказ по основаниям, установленным настоящим Административным регламентом.

30. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»

30.1. Муниципальная услуга в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг предоставляется только зарегистрированным на Едином портале государственных и муниципальных услуг пользователям.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг предоставлена в установленном порядке информация заявителям и обеспечен доступ заявителей к сведениям о муниципальной услуге.

Заявитель имеет возможность подать запрос в электронной форме путем заполнения на Едином портале государственных и муниципальных услуг интерактивной формы запроса.

Запрос принимается и обрабатывается автоматизированной системой в течение 1 минуты.

Принятие органом от заявителя документов в электронной форме исключает необходимость их повторного представления в бумажном виде.

Заявитель получает уведомления (на электронную почту/в личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг / на телефонный номер) о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель может получить результат предоставления муниципальной услуги в электронной форме в личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Запрос обрабатывается автоматизированной системой в течение 1 минуты.

31. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

31.1. Исправление опечаток и ошибок в документах и записях, являющихся результатом предоставления муниципальной услуг, не осуществляется и не допускается.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением регламента

32. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг

32.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляется специалистами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

33. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

33.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется администрацией городского округа Заречный или учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в форме плановых и внеплановых проверок.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав и законных интересов заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

33.2. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

34. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

34.1. По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к

ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, должностные лица учреждения, предоставляющего муниципальную, несут ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги решения и действия (бездействия) в соответствии с их должностными инструкциями и законодательством Российской Федерации.

35. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги

35.1. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления муниципальной услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействия) должностных лиц и принятые ими решения, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

35.2. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о соблюдении положений настоящего Административного регламента, сроках исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их заявлений путем устных (по телефону) или письменных (в электронном виде) обращений, через специальный сервис Регионального портала государственных и муниципальных услуг.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги его должностных лиц, а также специалистов

36. Информация для заявителя о его праве на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

36.1. Заявители вправе обжаловать решения и действия (бездействия) учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, его специалистов, должностных лиц, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

37. Предмет жалобы

37.1. Предметом жалобы является нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействиях) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его специалистов, при предоставлении муниципальной услуги.

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

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации, предоставление или осуществление которых не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, настоящим Административным регламентом;

4) отказ в приеме документов по основаниям, не предусмотренным настоящим Административным регламентом;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, приостановление в предоставлении муниципальной услуги, если основания для приостановления предоставления муниципальной услуги, отказа не предусмотрены настоящим Административным регламентом;

6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги государственной пошлины, платы, если такие пошлина, плата не предусмотрены настоящим Административным регламентом;

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результату предоставления муниципальной услуги.

38. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

38.1. Жалоба заявителя, составленная в свободной форме, в обязательном порядке должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица или специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием).

38.2. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

38.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если жалоба подается через представителя лица, имеющего право на получение муниципальной услуги, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени такого лица.

38.4. В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, то данная жалоба подлежит направлению в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявителя информируется в письменной форме.

38.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

решения или действия (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, является поступление и регистрация в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, жалобы в письменной форме на бумажном носителе и (или) в электронной форме.

39. Сроки рассмотрения жалобы

39.1. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме запроса у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

40. Результат рассмотрения жалобы

40.1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения;
- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном 40.1 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

40.2. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
- 4) признания жалобы необоснованной.

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

40.4. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае если жалоба признана обоснованной – извинения за доставленные

неудобства и информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае если жалоба признана необоснованной – причины признания жалобы необоснованной и информация о праве заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке;

8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

40.5. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) отсутствия в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

2) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

3) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

41. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

41.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 40.1 настоящего Административного регламента, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

42. Порядок обжалования решения по жалобе

42.1. В случае несогласия с результатом рассмотрения жалобы заявитель вправе обратиться в суд в порядке, установленном федеральным законодательством.

43. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

43.1. Заявитель имеет право обратиться в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в том числе в электронной форме.

44. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

44.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб осуществляется при непосредственном обращении в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, через официальный сайт, через Единый портал государственных и муниципальных услуг либо Региональный портал государственных и муниципальных услуг.