



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

«15 » мая 2019 г.

№ 207

г. Ставрополь

Об утверждении Порядка оказания услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах государственных библиотек Ставропольского края, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок оказания услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах государственных библиотек Ставропольского края, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее – Порядок).

2. Признать утратившими силу приказы министерства культуры Ставропольского края:

от 22 октября 2010 г. № 644 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в государственном бюджетном уч-

реждении культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»;

от 23 апреля 2013 г. № 254 «О внесении изменений в приказ министерства культуры Ставропольского края от 22 октября 2010 года № 644 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»;

от 04 марта 2014 г. № 80 «О внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, утвержденный приказом министерства культуры Ставропольского края от 22 октября 2010 года № 644 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры Ставропольского края, государственной услуги по предоставлению 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»;

от 18 января 2016 г. № 10 «О внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, утвержденный приказом министерства культуры Ставропольского края от 22 октября 2010 года № 644 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными учреждениями, подведомственными министерству культуры Ставропольского края, государственной услуги по предоставлению 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».

2. Отделу по организации культурно-досуговой работы, библиотечного дела, народного творчества, образовательной деятельности в сфере культуры

министерства культуры Ставропольского края довести Порядок до сведения руководителей государственных библиотек Ставропольского края, подведомственных министерству культуры Ставропольского края.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Павлову Г.Н.

4. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Министр



Т.И.Лихачева

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства
культуры Ставропольского края

от 15 мая 2019 г. № 2017

ПОРЯДОК

оказания услуги по предоставлению доступа
к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах государственных
библиотек Ставропольского края, в том числе к фонду редких книг, с учетом
соблюдения требований законодательства Российской Федерации
об авторских и смежных правах

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения качества услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах государственных библиотек Ставропольского края, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее соответственно – Порядок, услуга, государственные библиотеки).

2. Услуга предоставляется следующими государственными библиотеками (далее – государственные библиотеки):

государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова»;

государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева»;

государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Сяждевой»;

государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского».

3. Услуга предоставляется физическим и юридическим лицам Российской Федерации, иностранным гражданам (далее – заявители).

4. Услуга предоставляется бесплатно.

5. Услуга может быть оказана непосредственно в государственных библиотеках в электронном виде, а также на официальных сайтах государственных библиотек в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты) и с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал госуслуг).

6. При обращении за предоставлением услуги в помещениях государственных библиотек, порядок получения доступа к услуге определяются правилами пользования государственными библиотеками, ознакомление с которыми является обязательным условием записи в государственную библиотеку, и внутренними нормативными актами.

II. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке

7. Заявитель (получатель услуги) – любые физические и юридические лица, в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся с запросом в государственные библиотеки, находящиеся в ведении министерства культуры Ставропольского края о предоставлении услуги (далее – заявитель).

8. Электронное издание – электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения.

9. Оцифровка – измерение каких-либо величин и перевод полученных значений в цифровую форму.

10. Редкая книга –

1) издание, сохранившееся в относительно малом количестве экземпляров и обладающее определенной ценностью;

2) экземпляр издания, обладающий неповторимыми приметами, отличающими его от остального тиража издания, – подносной, именной, раскрашенный от руки, снабженный автографом писателя, читательскими заметками, интересным в историческом или мемуарном отношении экслибрисом, особо переплетенный, имеющий дополнительные вложения и т. п.

11. Запрос - обращение пользователя в электронной форме в государственную библиотеку о предоставлении информации об изданиях, находящихся в библиотечных фондах.

III. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края,

регулирующих предоставление услуги

12. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» от 21.01.2009 г. № 7);

Гражданский кодекс Российской Федерации («Российская газета» от 22.12.2006 г. № 289);

Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 08.05.2006 г. № 19 ст. 2060);

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010 г. № 168);

Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета» от 17.01.1995 г. № 11-12);

Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» от 17.01.1995 г. № 11-12);

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006 г. № 165);

Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 1995 г., № 48, ст. 4563; 1998 г., № 31, ст. 3803; 1999 г., № 2, ст. 232; № 29, ст. 3693; 2000 г., № 22, ст. 2267; 2001 г., № 24, ст. 2410; № 33, ст. 3426; № 53, ст. 5024; 2002 г., № 1, ст. 2; № 22, ст. 2026; 2003 г., № 2, ст. 167; № 43, ст. 4108; 2004 г., № 35, ст. 3607; 2005 г., № 1, ст. 25; 2006 г., № 1, ст. 10; 2007 г., № 43, ст. 5084; № 49, ст. 6070; 2008 г., № 9, ст. 817; № 29, ст. 3410; № 30, ст. 3616; № 52, ст. 6224; 2009 г., № 18, ст. 2152; № 30, ст. 3739; 2010, № 50, ст. 6609; 2011 г., № 27, ст. 3880; № 30, ст. 4596; № 45, ст. 6329; № 47, ст. 6608; № 49, ст. 7033; 2012 г., № 29, ст. 3990; № 30, ст. 4175; № 53, ст. 7621; 2013 г., № 8, ст. 717; № 19, ст. 2331; № 27, ст. 3460, ст. 3475, ст. 3477; № 48, ст. 6160; № 52, ст. 6986; 2014 г., № 26, ст. 3406; № 30, ст. 4268; 2015 г., № 27, ст. 3957);

постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделённых в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных

ных услуг и их работников» («Российская газета» от 22.08.2012, № 192);
 распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
 распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
 постановление Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;
 Закон Ставропольского края от 12.11.2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях прав граждан Российской Федерации на обращения в Ставропольском крае» («Собрание законов и других правовых актов Ставропольского края», от 20.12.2008 г. № 36 ст. 7797);
 Закон Ставропольского края от 17.05.1996 г. № 7-кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 1996 г. № 5);
 Закон Ставропольского края от 10.11.2009 г. № 70-кз «Об обязательном экземпляре документов Ставропольского края» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», от 30.11.2009 г. № 25, ст.8481);
 постановление Правительства Ставропольского края от 16 августа 2012 г. № 296-п «Об утверждении Положения о министерстве культуры Ставропольского края» («Ставропольская Правда» от 22.08.2012 г. № 210-211);
 уставы государственных библиотек;
 правила пользования государственной библиотекой;
 иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Ставропольского края.

IV. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги в электронном виде

13. Для получения услуги посредством официальных сайтов государственных библиотек и через портал госуслуг, документы, удостоверяющие личность, не требуются. Услуга в многофункциональных центрах не предоставляется.

V. Порядок информирования заявителя о предоставлении услуги

14. Информирование по процедуре предоставления услуги производится:

- на официальном сайте государственной библиотеки;
- посредством официальной электронной почты государственной библиотеки;
- по телефону;
- посредством личного обращения в государственную библиотеку;
- на информационном стенде в помещениях государственных библиотек.

15. На официальном сайте государственной библиотеки размещается следующая информация:

- место нахождения государственной библиотеки;
- номер справочного телефона государственной библиотеки;
- адрес официальной электронной почты государственной библиотеки;
- режим работы государственной библиотеки;
- порядок предоставления услуги.

16. Информация, размещаемая на официальном сайте государственной библиотеки:

- должна быть круглосуточно доступна пользователям информацией для получения, ознакомления и использования без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и иных ограничений;

- должна быть доступна пользователям информацией без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информацией требует заключения пользователем лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информацией платы;

- не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление пользователя информацией с ее содержанием без использования иного программного обеспечения или технических средств, чем веб-обозреватель. Доступ к информации не может быть обусловлен требованием регистрации пользователей информации или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

17. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом государственной библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы государственной библиотеки. Должностное лицо государственной библиотеки дает исчерпывающую информацию по процедуре предоставления услуги. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

18. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами государственной библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения заявителя, заинтересованного лица, его представителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя, заинтересованного лица, его представителя вопросы.

19. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении государственной библиотеки, должна содержать дату размещения, подпись директора (заместителя директора) государственной библиотеки. На стенде размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения государственной библиотеки;
- номер справочного телефона государственной библиотеки;
- адрес официальной электронной почты государственной библиотеки;
- режим работы государственной библиотеки;
- порядок предоставления настоящей услуги.
- имя, отчество, должность специалиста, ответственного за информирование.

VI. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги в электронном виде

20. Регистрация запроса заявителя происходит автоматически при посещении официального сайта государственной библиотеки или портала госуслуг.

VII. Состав, последовательность и сроки предоставления услуги и требования к порядку ее предоставления

21. Организация предоставления услуги:

- поиск информации по запросам пользователей осуществляется автоматизированной библиотечно-информационной системой без участия библиотечных специалистов.

22. Государственная библиотека для организации предоставления услуги осуществляет пополнение базы данных электронных изданий оцифрованными полнотекстовыми документами из фонда государственной библиотеки.

23. Государственная библиотека организует техническую поддержку автоматизированной библиотечно-информационной системы, обеспечивающей предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в фондах государственных библиотек Ставропольского края, в том числе к фонду

редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

VIII. Предоставление заявителю доступа к получению услуги

24. Основанием для предоставления заявителю доступа к услуге является личное обращение заявителя к официальному сайту государственной библиотеки или portalу госуслуг.

25. Ответственными лицами за предоставление заявителю услуги посредством официального сайта государственной библиотеки являются руководители отделов обслуживания государственных библиотек, специалист по автоматизации.

26. Для получения доступа к услуге через официальные сайты государственных библиотек:

- заявителю необходимо посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перейти на официальный сайт государственной библиотеки;

- на главной странице официального сайта государственной библиотеки выбрать соответствующий раздел «Ресурсы» или «Информационные ресурсы» или «Электронные ресурсы» или «Электронная библиотека»;

- после перехода в раздел заявителю необходимо заполнить соответствующие поисковые поля для дальнейшего поиска электронного издания из фонда государственной библиотеки и нажать «Искать».

При наличии запрашиваемого издания в базе данных государственной библиотеки осуществляется доступ к данному оцифрованному изданию.

При отсутствии запрашиваемого оцифрованного издания в базе данных государственных библиотек заявитель уведомляется об этом информационной системой.

27. При информировании по процедуре предоставления услуги по обращениям, направленным на адрес официальной электронной почты государственной библиотеки, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающей 3-х дней с момента поступления запроса.

28. Для получения доступа к услуге через портал госуслуг заявителю необходимо:

- войти посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальный сайт портала госуслуг, и далее в свою учетную запись;

В учётную запись на портале госуслуг можно войти (авторизоваться) по паролю или с помощью Квалифицированной электронной подписи (далее - КЭП).

Чтобы войти по паролю, на странице авторизации нужно ввести: логин (номер мобильного телефона, адрес электронной почты, страховой номер индивидуального лицевого счета (далее - СНИЛС), пароль и нажать «Войти».

Для входа с помощью КЭП:

На странице авторизации нажать ссылку «Войти с помощью электронной подписи». Появится страница с запросом подключить носитель ключа электронной подписи. После подключения носителя необходимо выбрать сертификат ключа проверки электронной подписи, выданный одним из аккредитованных удостоверяющих центров. Для успешной авторизации в сертификате должен быть указан СНИЛС владельца. Далее необходимо указать пин-код доступа к носителю КЭП и нажать кнопку «ОК».

После успешной авторизации, заявитель указывает наименование услуги, в поисковой строке на главной странице портала госуслуг.

Далее, из перечня результатов заявитель выбирает тот, который в наибольшей степени соответствует его запросу. После перехода на страницу услуги заявителю необходимо нажать кнопку «Получить услугу».

Для получения услуги необходимо оформить поисковой запрос. Оформление поискового запроса состоит из двух этапов. Собственно формирование запроса (внесение данных необходимых для осуществления поиска оцифрованного издания в форме полнотекстового электронного документа) и просмотр результатов поиска. При наличии запрашиваемого издания в базах данных осуществляется доступ к данному электронному документу.

При отсутствии запрашиваемого оцифрованного издания в базе данных государственных библиотек заявитель об этом уведомляется системой портала госуслуг.

Результат предоставления услуги поступит в Личный кабинет в раздел «Мои заявки».

29. Основанием для отказа в предоставлении услуги являются: чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила);

отсутствие запрашиваемого заявителем оцифрованного издания в базе данных государственных библиотек.

30. В случае не удовлетворительного результата получения услуги через официальный сайт государственной библиотеки заявитель может обратиться за разъяснением в адрес государственной библиотеки, указанный в разделе «контакты» на официальном сайте государственной библиотеки.

IX. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

31. Места ожидания и предоставления услуги оборудуются:

персональными компьютерами с возможностью доступа через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к оцифрованным изда-

ниям, хранящимся в фонде государственной библиотеки Ставропольского края, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителя: стульями и столами для возможности получения услуги;

информационными материалами, включающими: информацию о режиме работы государственной библиотеки, номера телефонов работников государственной библиотеки, осуществляющих прием заявлений и заявителей, адрес официального сайта государственной библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», образец заполнения заявления;

первичными средствами пожаротушения;

автоматической системой оповещения людей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

32. В здании государственной библиотеки создаются условия для беспрепятственного доступа к услуге пользователей с ограниченными возможностями здоровья.

Х. Контроль за исполнением настоящего Порядка

33. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, при предоставлении услуги, осуществляют ответственные лица государственной библиотеки, предоставляющие данную услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками его положений.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, закрепляется приказом директора государственной библиотеки в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Ставропольского края.

Должностные лица государственной библиотеки несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги, в соответствии с действующим законодательством и настоящим Порядком.

34. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги структурными подразделениями осуществляет директор государственной библиотеки или его заместитель. Перечень иных должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается внутренними нормативными актами государственной библиотеки.

Результатом проведения текущего контроля является выявление и устранение нарушений прав заявителей.

35. Проверки полноты и качества предоставления услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

36. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся в соответствии с утвержденным планом проверок.

37. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся в случае поступления жалоб на полноту и качество предоставления услуги.

38. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

XI. Ответственность должностных лиц государственных библиотек за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

39. Должностные лица государственных библиотек несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги, в соответствии с действующим законодательством.

40. Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением услуги в форме замечаний к качеству предоставления услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления услуги.

41. Предложения и замечания представляются непосредственно должностным лицам государственной библиотеки с использованием средств телефонной и почтовой связи, а также официальной электронной почты государственной библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

XII. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц

42. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и действия (бездействие) должностных лиц государственных библиотек, ответственных за предоставление услуги (далее – жалоба).

43. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем на имя директора государственной библиотеки или в министерство культуры Ставропольского края.

44. В досудебном (внесудебном) порядке жалобы на решение и действия (бездействие) должностных лиц государственных библиотек, ответственных за предоставление услуги, рассматриваются руководителями государственных библиотек.

45. Жалоба, поступившая в соответствующую государственную библиотеку подлежит регистрации не позднее следующего за днем её поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены законодательством Российской Федерации и Ставропольского края, государственной библиотекой.

В случае обжалования отказа государственной библиотеки, ее должностного лица в приеме у заявителя документов жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

46. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, правовыми нормативными актами Ставропольского края;

в удовлетворении жалобы отказывается.

47. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) должностных лиц, сотрудников, принимаемыми (осуществляемыми) в ходе предоставления услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обжалование в судебном порядке производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

