

**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я Г О Р О Д А Р Ж Е В А**

**ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

20.12.2012 № 1611

**Об утверждении Административного регламента**

**исполнения Муниципальным учреждением культуры**

**«Ржевская централизованная библиотечная система»**

**муниципальной услуги «Предоставление доступа к**

**справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)», постановлением Администрации города Ржева Тверской области от 30.12.2011 № 1501 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь статьями 42.2, 46 Устава города Ржева Тверской области, Администрация города Ржева Тверской области

П О С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Утвердить Административный регламент исполненияМуниципальным учреждением культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент). (Приложение).

2. Руководителю Муниципального учреждения культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» при оказании муниципальной услуги применять в работе Административный регламент.

3. Разместить Административный регламент на сайте Администрации города Ржева Тверской областив информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации города Ржева Тверской области Ямщикову Е.Н.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию в газете «Ржевская правда».

Глава администрации города Ржева Л.Э. Тишкевич

Приложение к постановлению

Администрации города Ржева

от 20.12.2012 № 1611

**Административный регламент**

**исполнения Муниципальным учреждением культуры**

**«Ржевская централизованная библиотечная система»**

**муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому**

**аппарату библиотек, базам данных»**

**1. Общие положения.**

1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги **«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»** (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность оказания муниципальной услуги (далее – административных процедур).

1.2.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

а) Конституцией Российской Федерации, опубликованной в «Российской газете» от 25.12.1993 № 237;

б) Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», опубликованным в «Российской газете» от 05.05.2006 № 95;

в) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации и предоставлении государственных и муниципальных услуг», опубликованным в «Российской газете» от 30.07.2010 № 168;

г) Федеральным законом от 06.10.1999 №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» пункт 18 части 2 статьи 26.3;

д) Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», абзац 5 статьи 39, абзац 3 статьи 40;

е) Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

ж) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

з) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации;

и) Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

к) Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

л) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»;

м) Уставом муниципального образования город Ржев Тверской области;

н) Уставом Муниципального учреждения культуры «Ржевская централизованная библиотечная система».

1.3. Получателем муниципальной услуги (далее – заявитель) является любое физическое и (или) юридическое лицо, обратившееся за услугой.

1.4. При исполнении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с:

а) Администрацией города Ржева Тверской области;

б) муниципальными учреждениями культуры города Ржева;

в) муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования детей города Ржева.

1.5. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги предоставляется:

1.5.1. Стационарно в помещениях библиотек Муниципального учреждения культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» (далее – МУК «Ржевская ЦБС»), оказывающих муниципальную услугу по адресам:

* город Ржев, улица Карла Маркса, дом 46;
* город Ржев, улица Тертия Филиппова, дом 57;
* город Ржев, Осташковский проезд, дом 7А;
* город Ржев, улица Большая Спасская, дом 19;
* город Ржев, улица Республиканская, дом 30

в соответствии с графиком работы, размещенном в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Формы предоставления информации о правилах предоставления муниципальной услуги в помещениях библиотек МУК «Ржевская ЦБС» – через информационные стенды, на рекламной продукции, получение консультаций у работников библиотек МУК «Ржевская ЦБС», ответственных за предоставление муниципальной услуги. Телефон для справок: 8 (48232) 2-16-89; e-mail: [wolga@rzhev.tver.ru](mailto:wolga@rzhev.tver.ru).

1.5.2. Внестационарно: в печатных и электронных средствах массовой информации; на официальном сайте администрации города Ржева Тверской областив информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [www.rzhevcity.ru](http://www.rzhevcity.ru).

1.6. Получение информации о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется в момент обращения за информацией.

1.7. Результатом исполнения муниципальной услуги является:

1.7.1. Получение потребителем муниципальной услуги информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базам данных.

1.7.2. Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуги;

2) обращение (устное, письменное) содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

3) текст электронного обращения не поддаётся прочтению.

1.8. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги: муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Сведения об Отделе культуры администрации города Ржева Тверской области, муниципальных учреждениях культуры, предоставляющих муниципальную услугу, указаны в приложении 1 к настоящему Административном регламенту. Полное наименование муниципальной услуги – **«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»** (далее - СПА и БД), в том числе в электронной форме.

2.2. Обязательной информацией для размещения на информационных стендах, оборудованных в помещениях библиотек МУК «Ржевская ЦБС», является:

2.2.1. Наименование муниципальной услуги, включенной в общий перечень услуг, предоставляемых пользователям библиотек.

2.2.2. Извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2.2.3. Правила пользования библиотеками МУК «Ржевская ЦБС».

2.2.4. Блок-схема оказания муниципальной услуги (приложение 2 к настоящему Административному регламенту).

2.2.5. Текст настоящего Административного регламента.

2.2.6. Контактные телефоны, адреса электронной почты, график (режим) работы библиотек МУК «Ржевская ЦБС».

2.3. Обязательной информацией для размещения в печатных и электронных средствах массовой информации, на сайте Администрации города Ржева Тверской областив информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [www.rzhevcity.ru](http://www.rzhevcity.ru):

2.3.1. Наименование муниципальной услуги.

2.3.2. Административный регламент исполнения Муниципальным учреждением культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.3.3. Местонахождение, контактные телефоны, адрес электронной почты, график (режим) работы библиотек МУК «Ржевская ЦБС».

2.4. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет Администрация города Ржева Тверской области. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является Отдел культуры администрации города Ржева Тверской области. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное учреждение культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» (МУК «Ржевская ЦБС»).

МУК «Ржевская ЦБС» не вправе требовать от заявителя:

2.4.1. Предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.4.2. Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативными правовыми актами администрации города Ржева.

2.5. Результат предоставления муниципальной услуги:

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление  заявителю информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек МУК «Ржевская ЦБС», базах данных.

Предоставляемая информация включает в себя следующие сведения об  издании:

- автор;

- заглавие;

- ISBN;

- место издания;

- год издания;

- издательство;

- объем документа (в страницах или мегабайтах);

- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки МУК «Ржевская ЦБС» – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки МУК «Ржевская ЦБС»).

2.6. Сроки и время предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в день подачи запроса. Время выполнения муниципальной услуги с момента формирования запроса получателями услуги составляет не более 5 минут. В случае если объем запрашиваемой информации требует более глубокого анализа и подбора необходимой документации, время выполнения муниципальной услуги может быть увеличено по уведомлению и соглашению сторон.

Общий срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя в библиотеку составляет 5 дней.

Время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут.

2.6.2. При обращении получателя муниципальной услуги в библиотеки МУК «Ржевская ЦБС» (стационарно) время предоставления муниципальной услуги зависит от факторов:

* необходимости регистрации заявителя (заключения договора на библиотечное обслуживание, заполнение читательского формуляра);
* необходимости консультирования получателя услуги по использованию электронных ресурсов библиотеки, методике самостоятельного поиска необходимого документа.

2.7. Время предоставления муниципальной услуги:

2.7.1. Предоставление муниципальной услуги, оказывающейся стационарно в помещениях библиотек МУК «Ржевская ЦБС», производится соответствии с установленным расписанием работы библиотек МУК «Ржевская ЦБС» (см. п.1.5.1 раздела 1 настоящего Административного регламента и приложение 1 к настоящему Административному регламенту).

2.7.2 В случае изменения расписания работы библиотека должна публично известить заявителей в стенах библиотеки об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

2.8. В случае предоставления  внестационарной муниципальной услуги от заявителя не требуется предъявления документов для получения муниципальной услуги.

2.9. В случае предоставления стационарной муниципальной услуги в качестве документа, предоставляющего право получения услуги, является формуляр читателя.

Формуляр читателя – это документ (форма учета, требуемая в соответствии с ГОСТом 7.20-2000), заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования библиотекой с момента его оформления и до перерегистрации (1 раз в год).

Для получения формуляра читателя заявитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность – паспорт.

Библиотека не вправе требовать от заявителя:

2.9.1. Предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9.2. Предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Тверской области, нормативными правовыми актами администрации города Ржева.

**2.10.** В случае обращения за стационарной муниципальной услугой во время работы библиотек МУК «Ржевская ЦБС», основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются:

2.10.1. Отсутствие документа, удостоверяющего личность (паспорта).

2.10.2. Несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

2.11. Основанием для приостановления предоставления стационарной и внестационарной муниципальной услуги являются:

* отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
* нарушение Правил пользования библиотеками МУК «Ржевская ЦБС»;
* причинение ущерба библиотекам МУК «Ржевская ЦБС»;
* нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим Административным регламентом.

**2.12.** Причиной для отказа **в предоставлении муниципальной услуги является:**

* **завершение установленной законом процедуры ликвидации** МУК «Ржевская ЦБС»**, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято Учредителем;**
* запрашиваемый вид информации не предусмотрен настоящим Административным регламентом;
* отсутствие документов, требуемых настоящим Административным регламентом;
* нарушение Правил пользования библиотеками МУК «Ржевская ЦБС»;
* причинение ущерба библиотекам МУК «Ржевская ЦБС»;
* изменение законодательства Российской Федерации, Тверской области, нормативно-правовых актов органов местного самоуправления города Ржева Тверской области, регулирующих исполнение муниципальной услуги.

**2.13. Для предоставления муниципальной услуги не требуется предоставления других необходимых и обязательных услуг.**

**2.14. Муниципальная**  услуга предоставляется бесплатно.

2.15. Муниципальная услуга предоставляется без регистрации запроса заявителя.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

1) Доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных обеспечивается в помещениях библиотеки, располагающих каталогами, картотеками, справочно-библиографическим фондом и оборудованных компьютерной техникой.

2) Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил безопасности труда. Помещения библиотеки должны быть оборудованы системами охранной и противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, средствами пожаротушения, телефонной связью, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

3) Специальные информационные стенды в библиотеках МУК «Ржевская ЦБС» должны содержать полную и актуальную информацию, в том числе информацию о Правилах предоставления услуг.

4) Помещения библиотеки, в которых оказывается муниципальная услуга, должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели, компьютерной техникой и техническими средствами, обеспечивающими надлежащее качество оказываемой муниципальной услуги.

5) В помещениях библиотеки должна быть представлена информация о правилах пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности муниципальной услуги:

1) Открытость деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2) Доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц, с ограниченными возможностями здоровья.

3) Возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, а также иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

4) Наличие системы пространственно-ориентирующей информации - наличие информационных стендов, указателей.

5) Внедрение системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг.

Показатели качества муниципальной услуги:

1) соответствие требованиям Административного регламента;

2) результаты служебных проверок;

3) исполнительская дисциплина;

4) удовлетворенность получателей услуги от процесса получения услуги и ее результата;

5) регулярный контроль качества обслуживания, анализ обращений граждан и случаев досудебного обжалования.

Соответствие показателям качества услуги и обслуживания приводит к большей удовлетворенности получателей, а соответствие показателям доступности – к увеличению количества получателей.

2.18. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

2.18.1. Для заявителей организовано дистанционное предоставление общей информации об услуге «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек муниципального учреждения, базам данных»: наименование муниципальной услуги; Административный регламент исполнения МУК «Ржевская ЦБС» муниципальной услуги; местонахождение, контактные телефоны, адрес электронной почты, график (режим) работы библиотек МУК «Ржевская ЦБС». Данная информация размещается на официальном сайте Администрации города Ржева Тверской областив информационно-телекоммуникационной сети Интернет: www.rzhevcity.ru

2.18.2. Информирование заявителей о порядке получения муниципальной услуги возможно в электронном виде при отправке запросов заявителей по адресу электронной почты: [wolga@rzhev.tver.ru](mailto:wolga@rzhev.tver.ru).

2.19. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги.

Справочно-поисковый аппарат создается на русском языке – государственном языке Российской Федерации.

**3. Административные процедуры.**

3.1. Перечень административных процедур при предоставлении муниципальной стационарной услуги:

Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» включает в себя следующие административные процедуры:

* + - * формирование (обновление) базы данных справочно-поискового аппарата (организация каталогов и картотек; ретроконверсия карточных каталогов в электронную форму; формирование справочно-библиографического фонда);
* регистрация заявителя и прием документов, необходимых для исполнения Услуги;
* предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации.

3.1.1. Административные процедуры по формированию и обновлению базы данных справочно-поискового аппарата:

Новое поступление документов в библиотеки МУК «Ржевская ЦБС» является основанием для начала действий по исполнению данной административной процедуры.

Специалисты МУК «Ржевская ЦБС», ответственные за предоставление муниципальной услуги, в течение 14 рабочих дней обрабатывают документы и обновляют базы данных справочно-поискового аппарата.

Минимальный срок исполнения административной процедуры составляет 14 дней, максимальный срок 30 дней.

3.1.1.1. Организация каталогов и картотек.

Организация каталогов и картотек включает в себя ведение, редактирование, оформление каталогов и картотек в соответствии с государственными стандартами и таблицами библиотечно-библиографической классификации.

Должностными лицами, ответственными за административную процедуру, являются специалисты МУК «Ржевская ЦБС», в чьем ведении находятся каталоги и картотеки.

Результатом исполнения процедуры является функционирование системы каталогов и картотек в соответствии с задачами МУК «Ржевская ЦБС» по повышению информационного, культурного, общеобразовательного и профессионального уровня граждан.

3.1.1.2. Ретроконверсия карточных каталогов в электронную форму.

Административная процедура осуществляется в целях предоставления потребителям услуги всей информации о составе и содержании фонда МУК «Ржевская ЦБС», осуществления быстрого поиска необходимой информации.

Должностными лицами, ответственными за административную процедуру, являются сотрудники МУК «Ржевская ЦБС», в чьем ведении находятся каталоги.

Результатом процедуры является ретроконверсия карточных каталогов и создание единого электронного каталога.

3.1.1.3.Формирование справочно-библиографического фонда.

Формирование справочно-библиографического фонда предусматривает комплектование, организацию и исключение документов, управление фондом.

Должностными лицами, ответственными за административную процедуру, являются сотрудники библиотек МУК «Ржевская ЦБС», которые участвуют в организации справочно-библиографического фонда.

Результатом исполнения процедуры является удовлетворение информационных потребностей граждан.

3.1.2. Административные процедуры по регистрации запроса заявителя:

Юридическим основанием для начала административной процедуры является запрос заявителя, поступивший в библиотеки МУК «Ржевская ЦБС» при личном обращении, по телефону, посредством почтовой, электронной связи.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, являются сотрудники МУК «Ржевская ЦБС», предоставляющие муниципальную услугу.

3.1.2.1. Регистрация запроса заявителя осуществляется в день поступления.

3.1.2.2. Сотрудник МУК «Ржевская ЦБС», ответственный за выполнение административной процедуры, оформляет читательский формуляр.

3.1.3. Административные процедуры по предоставлению (или мотивированный отказ в предоставлении) информации:

3.1.3.1. Муниципальная услуга считается предоставленной, если потребителю услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте **2.10** раздела 2 настоящего Административного регламента.

3.1.3.2. Информация о библиографических ресурсах МУК «Ржевская ЦБС», предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

- автор;

- заглавие;

- ISBN;

- место издания;

- год издания;

- издательство;

- объем документа (в страницах или мегабайтах)

- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки МУК «Ржевская ЦБС» – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки МУК «Ржевская ЦБС»).

3.1.3.3. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, получателя услуги информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить обращение.

В случае если запрашиваемая информация отсутствует в библиотеках МУК «Ржевская ЦБС», получателю услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.2. Блок-схема предоставления услуги представлена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

**4. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента.**

Контроль за соблюдением и исполнением Административного регламента может быть внутренним и текущим.

4.1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором МУК «Ржевская ЦБС», а также сотрудниками МУК «Ржевская ЦБС», ответственными за организацию работы МУК «Ржевская ЦБС» по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Персональная ответственность директора МУК «Ржевская ЦБС», а также сотрудников МУК «Ржевская ЦБС» за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги и соблюдений требований Административного регламента закрепляется в рамках муниципального задания на предоставление муниципальной услуги и в должностных инструкциях сотрудников МУК «Ржевская ЦБС».

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками, участвующими в исполнении муниципальной услуги, осуществляется Отделом культуры администрации города Ржева Тверской области.

4.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению муниципальной услуги, проверок полноты и качества соблюдения и исполнения сотрудниками, участвующими в исполнении муниципальной услуги, положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Тверской области, правовых актов Администрации города Ржева Тверской области, выявления и устранения нарушений исполнения положений Административного регламента, прав потребителей услуги, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МУК «Ржевская ЦБС».

4.5. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области)и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.6. Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются начальник, специалисты Отдела культуры и независимые эксперты.

4.7. Проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании приказов начальника Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области.

4.8. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии. С актом в обязательном порядке должно быть ознакомлено МУК «Ржевская ЦБС», в отношении которого проводилась проверка.

4.9. Директор МУК «Ржевская ЦБС», предоставляющего муниципальную услугу, начальник Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области, в части возложенных настоящим Административным регламентом полномочий и обязанностей, несут полную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с действующими требованиями, нормами и стандартами, а также требованиями настоящего Административного регламента. Директор МУК «Ржевская ЦБС» должен обеспечить разъяснение и доведение указанных требований до всех структурных подразделений и должностных лиц МУК «Ржевская ЦБС», четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль деятельности.

Несоблюдение требований настоящего Административного регламента директором и сотрудниками МУК «Ржевская ЦБС» влечет их дисциплинарную и иную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

4.10. Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в месяц*.*

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия)Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области, а также лиц, предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих.**

5.1. Заинтересованные физические и юридические лица,чьи права и интересы могут быть нарушены должностными лицами МУК «Ржевская ЦБС» при осуществлении муниципальной услуги*,* вправе обжаловать решения и действия (бездействие) МУК «Ржевская ЦБС», а также должностных лиц МУК «Ржевская ЦБС» в досудебном и судебном порядке.

5.2. При обжаловании в досудебном порядке, заинтересованные физические и юридические лица имеют право обжаловать действия или бездействие должностных лиц:

5.2.1.Специалистов МУК «Ржевская ЦБС» – директору МУК «Ржевская ЦБС».

5.2.2. Директора МУК «Ржевская ЦБС»– начальнику Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области и конкретным должностным лицам Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области, к которым можно обратиться с жалобой.

5.2.3. Заявитель муниципальной услуги может обжаловать действия или бездействие должностных лиц, направив свое обращение в приемную Администрации города Ржева на имя заместителя Главы администрации города Ржева Тверской области, курирующего работу МУК «Ржевская ЦБС».

5.3. Заинтересованные физические и юридические лица*,* имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию). (Приложение 3 к настоящему Административному регламенту).

5.4. Должностные лица МУК «Ржевская ЦБС», Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области проводят личный прием заявителей (по предварительной записи). Запись заявителей проводится при личном обращении в МУК «Ржевская ЦБС», Отдел культуры администрации города Ржева Тверской области или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на сайте Администрации города Ржева Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Директор МУК «Ржевская ЦБС», специалист Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.5. Если обращение подается в письменной форме, оно должно содержать:

а) наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность лица, которому адресуется обращение;

б) полное наименование юридического лица, подающего жалобу, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) его руководителя (либо должность иного уполномоченного лица), - в случае подачи жалобы юридическим лицом, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица, - в случае подачи жалобы физическим лицом;

в) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации;

г) суть обращения;

д) подпись руководителя (иного уполномоченного лица) юридического лица, - в случае подачи жалобы юридическим лицом, либо подпись физического лица, - в случае подачи жалобы физическим лицом;

е) дату.

5.6. К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в нем информацию.

5.7. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

5.8. В исключительных случаях (при принятии решения о проведении служебной проверки, направлении запросов в иные органы или организации) срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель.

5.9. Рассмотрение обращения не может быть поручено лицам, действия (бездействие) которых обжалуется.

5.10. В случае если обращение является обоснованным, по фактам, изложенным в обращении, должна быть назначена служебная проверка в отношении сотрудников МУК «Ржевская ЦБС» и/или Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области.

5.11. По результатам рассмотрения обращения директором МУК «Ржевская ЦБС» и/или должностным лицом Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.12. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю почтовым отправлением.

5.13. Ответ на обращение не дается в случаях, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Сообщение о невозможности предоставления ответа на обращение по существу изложенных в нем вопросов в случаях, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляется заявителю не позднее 15 дней с момента получения обращения с указанием причин.

5.14. В случае если в обращении содержится вопрос, на который автору обращения ранее давались письменные ответы по существу, и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, МУК «Ржевская ЦБС» и/или Отдел культуры администрации города Ржева Тверской области вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.15. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии МУК «Ржевская ЦБС»иОтдела культуры администрации города Ржева Тверской области, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики путем направления письменного обращения почтовый связью на адрес Отдела культуры администрации города Ржева Тверской области, на сайт Администрации города Ржева Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, по электронной почте, по телефонам, адреса и номера которых указаны в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

5.16. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица (наименование юридического лица), которым подается сообщение, адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

б) наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество сотрудника (при наличии информации), решение, действия (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действий (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.17. Заинтересованные физические и юридические лица,чьи права и интересы могут быть нарушеныМУК «Ржевская ЦБС» при осуществлении муниципальной услуги, вправе обжаловать решения, действия или бездействие МУК «Ржевская ЦБС», а также должностных лиц в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Административному регламенту исполнения Муниципальным учреждением культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

**Сведения**

**о Муниципальном учреждении культуры «Ржевская централизованная библиотечная система», предоставляющем муниципальную услугу и**

**Отделе культуры администрации города Ржева Тверской области**

**Адрес Отдела культуры**: 172390, Тверская область, г.Ржев, ул. К.Маркса, д.53/4.

**Адрес электронной почты Отдела культуры:** ok-rzhev@mail.ru

**Контактные телефоны:**

- начальник: 8(48232) 3-05-82

- приемная, главный специалист: - 8(48232)2-24-97

- факс: 8(48232) 2-24-97

**Время работы:** понедельник – пятница с 9.00-18.00

суббота, воскресенье - выходной

**Сайт Администрации города Ржева в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:** [www.rzhevcity.ru](http://www.rzhevcity.ru)

**Муниципальное учреждение культуры**

**«Ржевская централизованная библиотечная система»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование учреждения | Почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты | Время приема  заявителей |
| 1. | Центральная библиотека  им. А. Н. Островского | г.Ржев, ул.К.Маркса, д. 46  тел. 8(48232)2-16-89  тел. 8(48232)3-25-17  тел. 8(48232)3-25-24  e-mail: wolga@rzhev.tver.ru | Ежедневно  с 9.00 -18.00  выходной-понедельник |
| 2. | Детский филиал | г.Ржев, ул. Б.Спасская, д.19  тел. 8(48232)2-17-30 | Ежедневно  с 9.00 - 18.00  выходной - понедельник  В летнее время:  выходной - воскресенье |
| 3. | Городской филиал № 1 | г.Ржев, ул.Т.Филиппова,  д. 57  тел. 8(48232)2-18-23 | Ежедневно  с 9.00 - 18.00  выходной - понедельник |
| 4. | Городской филиал № 2 | г.Ржев, ул. Осташковский проезд, д. 7а  тел. 8(48232)3-07-82 | Ежедневно  с 9.00 -18.00  выходной - понедельник |
| 5. | Библиотека детского и семейного чтения | г.Ржев,  ул. Республиканская, д. 30  тел. 8(48232)2-17-92 | Ежедневно  с 9.00 -18.00  выходной-понедельник  В летнее время:  выходной - воскресенье |

Приложение 2

к Административному регламенту исполнения Муниципальным учреждением культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

**Блок-схема оказания муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,**

**базам данных»**

Обращение заявителя за необходимой информацией

Формирование (обновление) базы данных справочно-поискового аппарата (организация каталогов и картотек; ретроконверсия карточных каталогов в электронную форму; формирование справочно-библиографического фонда)

Регистрация заявителя и прием документов,

необходимых для исполнения услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных, оказание консультационных услуг по работе со справочно-поисковым аппаратом и базами данных

Поиск информации в справочно-поисковом аппарате и базах данных

Получение заявителем информации

(библиографических ресурсов библиотек), содержащихся

в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных

или мотивированный ответ о невозможности ее выполнения

Приложение 3

к Административному регламенту исполнения Муниципальным учреждением культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

**ОБРАЗЕЦ**

**ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)**

**ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_

**Жалоба**

\* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Местонахождение юридического лица, физического лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фактический адрес)

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Код учета: ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Ф.И.О. руководителя юридического лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* на действия (бездействие):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

\* существо жалобы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, несогласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты регламента)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

поля, отмеченные звездочкой (\*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)

