



АДМИНИСТРАЦИЯ МАКСАТИХИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 29.03.2024

№ 220-па

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» Максатихинского муниципального округа

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Уставом Максатихинского муниципального округа Тверской области, постановлением администрации Максатихинского муниципального округа от 14.08.2023 № 426-па «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации Максатихинского муниципального округа», в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, администрация Максатихинского муниципального округа Тверской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» Максатихинского муниципального округа (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление Главы администрации Максатихинского района от 02.05.2012 г. № 194-па «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования и подлежит размещению на официальном сайте администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления по делам культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Максатихинского муниципального округа.

Глава Максатихинского
муниципального округа



М.В. Хованов

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

Раздел I
Общие положения

Подраздел I
Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – Регламент, муниципальная услуга) подготовлен в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», определяет стандарт, состав, сроки административных процедур, последовательность действий, порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги и разработан в целях повышения качества предоставления услуги и информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек в Максатихинском муниципальном округе.

Подраздел II
Круг заявителей

2. В качестве заявителей выступают физические и юридические лица без ограничений.

Подраздел III
Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить в Муниципальном казенном учреждении культуры «Максатихинская централизованная библиотечная система» (МКУК «Максатихинская ЦБС»), подведомственное Управлению по делам культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Максатихинского муниципального округа (далее – Библиотека, Управление), а также филиалах МКУК «Максатихинская ЦБС» (приложение №1):

1) непосредственно в помещении, учреждения расположенного по адресу: 171900, Тверская область, пгт. Максатиха, ул.40 лет Октября, дом 4.

Контактные телефоны: 8 (48253) 22544

Электронная почта (e-mail): mbibl2008@rambler.ru

График работы: понедельник – пятница с 09.00 до 18.00 часов; суббота с 10.00 до 17.00; воскресенье - выходной день.

2) на официальном сайте Библиотеки <http://maksatiha.tverlib.ru/>

3) посредством размещения на официальном сайте Администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области <https://maksatiha-adm.ru/> в разделе «Муниципальные услуги», в информационной системе «Единый Портал государственных и муниципальных услуг по адресу: www.gosuslugi.ru; «Портал

государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области» (далее – Порталы);

Место нахождения администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области: 171900, Тверская область, пгт. Максатиха, пл. Свободы, д.2.

Место нахождения Управления по делам культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области: 171900, Тверская область, пгт. Максатиха, пл. Свободы, дом 2.

Режим работы администрации по вопросам предоставления муниципальной услуги должностными лицами администрации и Управления по делам культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Максатихинского муниципального округа Тверской области:

Понедельник – четверг: с 08.00 до 17.00,

Пятница: с 08.00 до 17.00,

Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00,

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Справочные телефоны:

Телефон администрации 8(48253)2-13-12 ,

Телефон Управления по делам культуры 8(48253)22384, факс 8(48253)51456

Адрес интернет-сайта администрации: <https://maksatiha-adm.ru/>

Адрес электронной почты администрации: maksatihinskiy_regi@web.region.tver.ru

Адрес электронной почты Управления по делам культуры: okult-m@mail.ru.

4) в форме личного консультирования работниками Библиотеки, ответственными за предоставление услуги;

5) при обращении по телефону – в виде устного ответа на вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

6) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты пользователя;

7) при письменном обращении – в форме ответов на поставленные вопросы на почтовый адрес пользователя.

На информационных стендах и официальном сайте Управления и Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет) размещается следующая информация:

- адрес места нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты, в том числе специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;
- текст настоящего Регламента;
- образец заполнения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- сведения о результатах предоставления муниципальной услуги.

Раздел II

Стандарт предоставления муниципальной услуги

Подраздел I

Наименование муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

Подраздел II

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

5. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Максатихинского муниципального округа Тверской области через Управление по делам культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Максатихинского муниципального округа, исполнение услуги осуществляет Муниципальное казенное учреждение культуры «Максатихинская централизованная библиотечная система» (далее – Библиотека)».

Подраздел III

Результат предоставления муниципальной услуги

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек МКУК «Максатихинская ЦБС»;

2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек МКУК «Максатихинская ЦБС»;

3) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

7. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

1) краткая форма:

Автор;

Заглавие;

Год издания;

Место издания;

ISBN;

Издательство;

Объем документа (в страницах или мегабайтах);

Место нахождения документа (в виде краткого наименования библиотеки – держателя издания).

2) полная форма:

Библиографическая запись экземпляра документа.

Подраздел IV

Срок предоставления муниципальной услуги

7. Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от формы обращения заявителя и от используемого вида информирования.

Сроки предоставления информации по запросу зависят от формы обращения:

1) при обращении пользователя по телефону или лично в библиотеку информация предоставляется заявителю в день обращения;

2) при обращении пользователя по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес пользователя не позднее 3 дней со дня регистрации запроса;

3) при обращении пользователя почтовой корреспонденцией, ответ направляется почтой в адрес пользователя в срок, не превышающий 3 дней с момента регистрации письменного обращения;

4) в случае самостоятельного поиска пользователем информации через справочно-поисковые системы, доступ к которым предоставляется на сайте Библиотеки, информация предоставляется пользователю в день обращения.

8. Муниципальная услуга в многофункциональном центре через удаленные рабочие места многофункционального центра (далее - МФЦ) не оказывается.

Подраздел V

Условия, порядок и срок приостановления предоставления муниципальной услуги

9. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

Подраздел VI

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

10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральный закон "О библиотечном деле" от 29.12.1994 N 78-ФЗ // Российская газета. - 17.01.1995. - N 11-12;
- Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" // Российская газета. - 02.12.1995. - N 234;
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" // Российская газета. - 08.10.2003. - N 202;
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" // Российская газета. - 05.05.2006. - N 95;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" // Российская газета. - 29.07.2006. - N 165;
- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" // Российская газета. - 30.07.2010. - N 168;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" // Российская газета. - 23.12.2009. - N 247;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 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" // Российская газета. - 29.04.2011. - N 93;
- закон Тверской области от 26.06.1997 N 67 "О библиотеках в Тверской области" // Тверские ведомости. - 1997. - N 58 (18 - 24 июля);
- Устав МКУК «Максатихинская ЦБС»;
- настоящий регламент.

Подраздел VII

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

11. Для получения услуги по почте пользователю необходимо предоставить (направить) в учреждение, предоставляющее услугу, запрос о предоставлении услуги (далее - запрос).

Запрос должен соответствовать установленной настоящим регламентом форме (приложение N 2)

Текст запроса должен быть написан разборчиво, на русском языке.

Для предоставления услуги при личном обращении в библиотеку пользователь предъявляет читательский билет (при его наличии) либо документ, удостоверяющий личность (для однократного обслуживания), а затем оформляет требование (приложение N 3).

12. Представление документов, необходимых для предоставления услуги, формируемых в ходе межведомственного информационного взаимодействия, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

13. При предоставлении услуги запрещено требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение пользователем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 настоящего Федерального закона, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

Подраздел VIII
Перечень оснований для отказа в приеме документов,
необходимых для предоставления муниципальной услуги

14. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги нет.

Подраздел IX
Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

15. Основания для отказа в предоставлении услуги:
- 1) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных Библиотеки;
 - 2) запрашиваемый пользователем вид информирования не предусмотрен настоящим регламентом;
 - 3) несоответствие запроса содержанию услуги;
 - 4) несоблюдение формы письменного запроса, установленной настоящим регламентом (отсутствие информации, необходимой для ответа на запрос);
 - 5) невозможность прочтения запроса по техническим причинам (плохой почерк, текст электронного запроса не поддается прочтению и т.п.);
 - 6) наличие в запросе нецензурных или оскорбительных выражений.

Подраздел X
Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

16. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

Подраздел XII
Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

18. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, устанавливаются договорами между сторонами.

Подраздел XIII
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

19. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, и получении документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

Подраздел XIV Срок и порядок регистрации запроса

20. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента его поступления.

Поступивший запрос подлежит обязательной регистрации в день поступления в журнале регистрации запросов о предоставлении муниципальной услуги.

Запросы, поступившие от граждан, регистрируются в момент обращения.

Подраздел XV

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

21. Местоположение Библиотеки должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещена Библиотека, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта граждан. За пользование стоянкой (парковкой) с граждан плата не взимается.

Вход в помещение Библиотеки должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок.

Центральный вход в здание Библиотеки оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании.

Помещения Библиотеки оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, а также снабжаются информационными табличками с указанием структурных подразделений Библиотеки.

Фасад здания Библиотеки должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими гражданам ознакомиться с информационной табличкой (вывеской).

Помещение для непосредственного взаимодействия должностных лиц с получателями муниципальной услуги должно быть организовано в виде рабочего места отдела обслуживания: в читальном зале.

Библиотека должна быть оборудована информационными табличками (вывесками) с указанием структурных подразделений, обслуживающих пользователей: абонемент, читальный зал и т.д. Сотрудники Библиотеки, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, должны иметь бэйджи с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), должности.

Помещения, предназначенные для исполнения муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.3670-20.

Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано столом, стулом, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, телефонной связью, оргтехниккой.

Место для ожидания и приема получателей муниципальной услуги должно быть оборудовано стулом, местом для письма и размещения документов.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны обеспечиваться:

-условия для беспрепятственного доступа в помещение Библиотеки;

-возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположена Библиотека и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, также входа в Библиотеку и помещения и выхода из них;

-сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

-надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к Библиотеке и помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги;

-дублирование необходимой для инвалидов зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

-допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

-допуск в помещение Библиотеки собаки-проводника;

-оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде Библиотеки (устанавливаются в удобном для граждан месте).

Оформление текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

Подраздел XVI

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

22. Показателями доступности и качества являются:

- территориальная доступность (удобное расположение Библиотеки с учетом транспортной и пешеходной доступности; в любой точке доступа через Интернет);

- общая информированность о порядке предоставления услуги;

- статусная доступность (доступ к услуге всех граждан без социальных и национальных ограничений);

- финансовая (муниципальная услуга осуществляется бесплатно);

- профессиональная компетенция сотрудников Библиотеки.

23. Показатели качества муниципальной услуги:

а) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

б) отсутствие обоснованных жалоб пользователей на действия (бездействие) сотрудников Библиотеки, при предоставлении муниципальной услуги;

в) увеличение доли получателей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством ее предоставления.

г) обеспечение возможности направления обращения (запроса) в другие библиотеки, предоставляющие услугу с использованием электронной доставки документов, по электронной почте;

д) размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

е) удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

ж) отсутствие нарушения сроков рассмотрения обращений заявителей;

з) возможность получения информации о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги, ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Подраздел XVII
Иные требования, и особенности предоставления муниципальной услуги
в электронной форме

24. Для обеспечения условий получения муниципальной услуги организуется информирование получателей услуги, которое может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

25. Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично и (или) по телефону. При индивидуальном устном обращении ответ предоставляется сотрудником в момент обращения.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить получателям услуги обратиться письменно либо назначить другое удобное для получателей время.

26. Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т. ч. электронной, направления по факсу, а также на интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (при наличии), номера телефона исполнителя.

27. Автоматизированное рабочее место в Библиотеке (читальном зале) оснащено компьютерами, подключенными к сети Интернет.

При предоставлении услуги в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг заявителю предоставляется:

- возможность ознакомиться с информацией об услуге;
- доступ к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, с возможностью их копирования и заполнения в электронном виде.

Раздел III

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур,
требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения
административных процедур в электронной форме

28. Предоставление услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

- 1) прием и регистрация запроса;
- 2) рассмотрение запроса;
- 3) предоставление пользователю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, их базам данных.

Последовательность административных действий приведена в блок-схеме предоставления услуги (приложение N 4).

Заявитель может самостоятельно получить информацию через сеть Интернет, формируя поисковый запрос в справочно-поисковой системе библиотек. Для этого на сайте МКУК «Максатихинская ЦБС» в разделе "Электронный каталог" заявитель формулирует поисковый запрос, указывая критерии поиска и информацию, необходимую для поиска издания (ключевое слово, автор, заглавие, год издания).

В случае успешного поиска получает библиографическое описание изданий и информацию о местах хранения экземпляров в электронной форме (на экране монитора).

29. Прием и регистрация запроса.

Основанием для начала процедуры является поступление запроса в учреждение, предоставляющее услугу, почтовой корреспонденцией, электронной почтой, личным обращением, по телефону.

Основания для отказа в приеме запроса отсутствуют.

Специалист Библиотеки, ответственный за предоставление услуги по должностным обязанностям, осуществляет следующие административные действия:

1) при личном обращении или обращении пользователя по телефону представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, предлагает пользователю предъявить документ, удостоверяющий личность (при личном обращении) или представиться, выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (автор, заглавие, год издания и т.п.), регистрирует запрос в день поступления запроса.

2) при поступлении запроса по электронной почте или почтовой корреспонденцией принимает и регистрирует запрос не позднее одного рабочего дня с момента поступления запроса.

Результатом процедуры "Прием и регистрация запроса" является прием и регистрация запроса специалистом, ответственным за предоставление услуги.

30. Рассмотрение запроса.

Основанием для начала процедуры "Рассмотрение запроса" является регистрация запроса заявителя.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, проводит проверку обращения, принимает решение о предоставлении услуги или решение об отказе в предоставлении услуги в срок, не превышающий одного дня с момента регистрации письменного обращения;

Результатом процедуры "Рассмотрение запроса" является решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги.

31. Предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Основанием для начала процедуры "Предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, их базам данных" является принятие решения о предоставлении услуги специалистом, ответственным за предоставление услуги.

32. При предоставлении услуги по телефону специалист, ответственный за предоставление услуги, используя электронный каталог, отвечает на запрос заявителя.

Время предоставления услуги по телефону составляет не более десяти минут.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, информация предоставляется пользователю по телефону в течение двух часов после поступления запроса.

33. В случае личного обращения пользователя с запросом о предоставлении услуги специалист, ответственный за предоставление услуги, используя электронный каталог, отвечает на запрос пользователя или предоставляет пользователю доступ к компьютеру библиотеки для самостоятельного поиска документов в сводном электронном каталоге.

Время предоставления услуги в случае личного обращения пользователя не превышает 15 минут.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, информация предоставляется пользователю лично или по телефону в течение двух часов после поступления запроса.

34. При предоставлении информации по письменным запросам (поступившим по почте либо по электронной почте) специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет поиск запрашиваемой пользователем информации, готовит ответ на запрос пользователя, делает запись о направляемом пользователю ответе на запрос в журнале учета и регистрации исходящей корреспонденции, предусмотренном номенклатурой дел учреждения, с присвоением письму, содержащему ответ пользователю, регистрационного номера, отправляет письмо пользователю по почте либо по электронной почте.

Письмо отправляется на тот адрес, который указан в письменном запросе пользователя.

Письменный ответ на запрос пользователя может быть вручен по просьбе пользователя ему лично.

В случае направления запроса о предоставлении услуги по электронной почте специалист, ответственный за предоставление услуги, отправляет пользователю электронное письмо с прикрепленным файлом, в котором содержится ответ на запрос пользователя. Электронное письмо отправляется на тот электронный адрес, с которого поступил запрос пользователя, либо на электронный адрес, указанный в запросе как адрес, на который необходимо направить ответ на запрос.

35. Результатом административной процедуры предоставление пользователю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, их базам данных является предоставление информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах Библиотеки, в форме библиографического описания изданий, включающего сведения о местах хранения экземпляров, либо сообщение об отсутствии запрошенных документов в фондах библиотек.

Раздел IV

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

36. Контроль за соблюдением положений настоящего Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

Подраздел I

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений

37. Текущий контроль осуществляется на постоянной еженедельной основе уполномоченными должностными лицами Библиотеки, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, путем проведения проверок исполнения специалистами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Для текущего контроля используются сведения, содержащиеся в электронной базе данных, письменная корреспонденция Библиотеки, устная и письменная информация специалистов.

О случаях и причинах нарушения сроков и порядка выполнения административных процедур (действий) специалисты немедленно информируют должностное лицо Библиотеки, уполномоченное на осуществление текущего контроля, а также принимают срочные меры по устранению нарушений.

Подраздел II

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

38. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя рассмотрение обращений пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов и уполномоченных должностных лиц Библиотеки, проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей в соответствии с законодательством.

39. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Внеплановая проверка назначается и проводится не позднее одного месяца со дня поступления в Библиотеку обращения пользователя или иной информации о нарушении требований к предоставлению государственной услуги.

Периодичность и сроки осуществления плановых проверок устанавливаются планом работы Библиотеки, который утверждается директором Библиотеки. При этом плановые проверки должны проводиться не реже чем один раз в год.

40. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав пользователей виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются сотрудники Управления. Также в состав комиссии могут быть включены пользователи или их представители (по их заявлениям), если проверка производится по их инициативе.

Проверка осуществляется на основании приказа директора Библиотеки.

Результаты проверки оформляются соответствующим актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт проверки подписывается председателем и членами комиссии, участвовавшими в проведении проверки. Проверяемые лица знакомятся с актом проверки под подпись.

Подраздел III

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

41. Специалисты несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение или ненадлежащее выполнение административных процедур (действий), в том числе сроков и порядка их выполнения, установленных настоящим Регламентом.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

42. Руководитель Библиотеки несет персональную ответственность за:

- а) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- б) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- г) обоснованность принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- д) надлежащее осуществление текущего контроля, контроля за соблюдением положений Административного регламента в форме проведения плановых и внеплановых проверок в отношении сотрудников Библиотеки.

Подраздел IV

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

43. Граждане, их объединения и организации вправе осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также вправе:

направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;

вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Регламента.

Библиотека принимает меры к прекращению допущенных нарушений, устраняет причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения, в сроки и порядке, установленные законодательством.

44. Управление осуществляет внешний контроль за деятельностью Библиотеки в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

Раздел V

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования пользователем-решений и действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за представление муниципальной услуги

45. Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении—муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;
- 5) затребование с пользователя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;
- 6) нарушение срока или порядка выдачи информации по результатам предоставления муниципальной услуги;
- 7) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тверской области;
- 8) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 9) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;
- 10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование

заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.

46. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Библиотеку. Жалобы рассматриваются непосредственно директором Библиотеки.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта Библиотеки, Порталов, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование Библиотеки, должностного лица Библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество пользователя (последнее - при наличии), сведения о месте жительства пользователя либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Библиотеки;

4) доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Библиотеки.

47. Жалоба, поступившая в Библиотеку, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы Библиотека принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу;

2) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

48. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, пользователю в письменной форме Библиотекой направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

1) В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе пользователю дается информация о действиях, осуществляемых Библиотекой, предоставляющей 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 пользователю в целях получения муниципальной услуги.

2) В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе пользователю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

49. Решение по жалобе может быть обжаловано в судебном порядке.

Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется пользователям по их запросам.

Приложение №1

Место нахождения, почтовый адрес, телефоны, адрес Интернет-сайта, адрес электронной почты библиотек
 Адрес Интернет-сайта администрации Максатихинского муниципального округа: <https://maksatiha-adm.ru/>
 Адрес Интернет – сайта библиотеки: <http://maksatiha.tverlib.ru/>
 Адрес электронной почты МЦБС: mbibl2008@rambler.ru

Название библиотеки	Адрес	Адрес для направления электронной почты	Телефон	Режим работы
Максатихинская центральная библиотека	171900 Тверская область, п.Максатиха, ул.40 лет Октября, дом 4	mbibl2008@rambler.ru	8(48253)2-25-44 8(48253)5-16-76	Понедельник – пятница с 9:00 до 18:00 суббота с 10:00 до 17:00 без перерыва на обед воскресенье – выходной день последний четверг месяца - санитарный день
Детская библиотека	171900 Тверская область, п. Максатиха, ул. 40 лет Октября, дом 4		8(48253)2-25-44	Понедельник – пятница с 9:00 до 18:00 суббота с 10:00 до 17:00 без перерыва на обед воскресенье – выходной день последний четверг месяца - санитарный день
Буденовская сельская библиотек - филиал	171904, Тверская область, Максатихинский р-н, д. Буденовка		нет	Сокращена штатная единица
Зареченская сельская библиотек - филиал	171909, Тверская область, Максатихинский р-н, х.Заречье	zarbiblioteka@bk.ru	нет	Вторник – пятница с 14:00 до 17:30 воскресенье с 10:00 до 13:30 Выходные дни: суббота, понедельник.

Каменская сельская библиотека - филиал	171918 Тверская область, Максатихинский р-н, д.Каменка		8-48-253-32-6-50	<p>Вторник – пятница с 9:00 до 17:00 Перерыв на обед 13:00 до 14:00 Суббота с 9:00 до 15:00 (без обеда) Выходные дни: воскресенье, понедельник</p>
Кистутовская сельская библиотека - филиал	171936, Тверская область, Максатихинский р-н, д. Кистутово		нет	<p>Вторник – суббота с 12:00 до 17:15 Без перерыва на обед Выходные дни: воскресенье, понедельник</p>
Ключевская сельская библиотека - филиал	171922, Тверская область, Максатихинский р-н, с. Ключевая	нет	нет	<p>Вторник – суббота с 13:00 до 16:30 Без перерыва на обед. Выходные дни: воскресенье, понедельник</p>
Кострецкая сельская библиотека - филиал	171915, Тверская область, Максатихинский р-н, с. Кострецы		нет	<p>Вторник – суббота с 13:00 до 16:30 Без перерыва на обед Выходные дни: воскресенье, понедельник</p>
Красногорская сельская библиотека - филиал	171900, Тверская область, Максатихинский р-н, д.Горка	нет	нет	<p>Вторник - суббота С 9:00 до 12:30 Без перерыва на обед Выходные дни: воскресенье, понедельник</p>
Мальшевская сельская библиотека - филиал	171930, Тверская область, Максатихинский р-н, п. Мальшево		8-48-253-36-2-10	<p>Вторник – суббота С 9:00 до 17:00 Перерыв на обед 13:00 до 14:00</p>

						Выходные дни: воскресенье, понедельник
Ново-Пховская сельская библиотек - филиал	171933, Тверская область, Максатихинский р-н, д. Ново-Пхово	нет			нет	Вторник – суббота С 14:00 до 17:30 Без перерыва на обед Выходные дни: Воскресенье, понедельник
Раевская сельская библиотек - филиал	171931, Тверская область, Максатихинский р-н, д. Раевское	gaevskaybiblioteka@yandex.ru			нет	Вторник – суббота С 9:00 до 12:30 Без перерыва на обед Выходные дни: воскресенье, понедельник
Ривзаводская сельская библиотек - филиал	171911 Тверская область, Максатихинский р-н, д. Райково				4-48-253-34-2-20	Вторник – пятница С 13:00 до 20:00 Без перерыва на обед Суббота с 12:00 до 18:00 Выходные дни: воскресенье, понедельник
Ручковская сельская библиотек - филиал	171908 Тверская область, Максатихинский р-н, д. Ручки				нет	Вторник – суббота С 9:00 до 17:00 Перерыв на обед С 12:00 до 13:00 Выходные дни: воскресенье, понедельник
Рыбинская сельская библиотек - филиал	171931 Тверская область, Максатихинский р-н, с. Рыбинское				нет	Вторник – суббота С 12:00 до 17:00 Без перерыва на обед Выходные дни: воскресенье, понедельник
Селецкая сельская библиотек	171925 Тверская область, Максатихинский р-н,				8(48253)32-1-19	Понедельник – пятница С 9:00 до 12:30

- филиал	с. Сельцы			Без перерыва на обед Выходные дни: суббота, воскресенье.
Сидорковская сельская библиотек - филиал	171920 Тверская область, Максатихинский р-н, д. Сидорково, дом 4-а		8(48253)31-7-71	Вторник-суббота с 12:00 до 17:15 Выходные дни: воскресенье, понедельник
Трестенская сельская библиотек - филиал	171912 Тверская область, Максатихинский район, с. Трестна		нет	Понедельник – пятница С 9:00 до 12:30 Без перерыва на обед Выходные дни: суббота, Воскресенье.
Труженицкая сельская библиотек - филиал	171935 Тверская область, Максатихинский район, п.Труженик		8(48253)31-3-60	Вторник – суббота С 9:00 до 17:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00 Выходные дни: воскресенье, понедельник

Приложение № 2
к административному регламенту предоставления
муниципальными учреждениями услуги "Предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату и базам
данных муниципальных библиотек"

Форма запроса на предоставление услуги

_____ (наименование учреждения)
от _____,
(фамилия, имя, отчество физического лица)

Запрос

Прошу предоставить следующую информацию из справочно-поискового аппарата
МКУК «Максатихинская ЦБС», ее баз данных:

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

выслать по адресу: _____,
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

передать по электронной почте _____,
(указать адрес электронной почты получателя)

передать лично в руки.

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

* Я даю согласие на обработку вышеуказанных персональных данных. Я утверждаю,
что ознакомлен с документами, устанавливающими порядок обработки персональных
данных, с моими правами и обязанностями в этой области

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 3
к административному регламенту предоставления
муниципальными учреждениями услуги "Предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату и базам
данных муниципальных библиотек"

МКУК «Максатихинская ЦБС» пгт. Максатиха
ТРЕБОВАНИЕ

Отдел библиотеки _____

Шифр книги _____

Автор _____

Заглавие _____

Том _____

Год издания _____

Приложение № 4
к административному регламенту предоставления
муниципальными учреждениями услуги "Предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату и базам
данных муниципальных библиотек"

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги
"Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных
библиотек"**



