АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕСЬЕГОНСКОГО

 МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

## ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

### П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

г. Весьегонск

01.12.2021 № 551

Об утверждении административного регламента предоставлениямуниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

В соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2013 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов осуществления муниципального контроля (надзора) и административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Администрации Весьегонского муниципального округа от 22.06.2020 № 259,

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – административный регламент) (прилагается)*.*
2. Разместить административный регламент на сайте Администрации Весьегонского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
3. Постановление администрации Весьегонского района Тверской области от 23.05.2016 № 176 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» признать утратившим силу.
4. Обнародовать настоящее постановление на информационных стендах Весьегонского муниципального округа.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования на информационных стендах Весьегонского муниципального округа.
6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Весьегонского муниципального округа Живописцеву Е.А.



И.о. ГлавыВесьегонского

муниципального округа А.В. Козлов

Приложение

Утвержден:

постановлением Администрации

Весьегонского муниципального округа

от 01.12.2021 № 551

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги**

**«**Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

**Раздел I. Общие положения**

1.1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек" (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, упорядоченности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.
1.1.2.Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек" (далее - Регламент) устанавливает сроки, последовательность действий (административных процедур), порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги

.

**Глава 2**. **Круг заявителей**

Муниципальная услуга предоставляется юридическим или физическим лицам (далее - получатель).

**Глава 3.Требования к порядку информирования о предоставлении**

**муниципальной услуги**

1.3.1.Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением культуры "Весьегонская централизованная библиотечная система " (далее – МУК ВЦБС), в структуру которого входят библиотеки- филиалы.

1.3.2.При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с:

- Отделом культуры Администрации Весьегонского муниципального округа Тверской области;

- государственными и муниципальными библиотеками;

- средствами массовой информации;

- другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

1.3.3 Перечень муниципальных библиотек, сведения о местонахождении, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты МУК ВЦБС и ее филиалов, представлены в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.4. Информирование получателей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в муниципальных библиотеках через информационные стенды и при устном консультировании;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения сведений на официальном Интернет-сайте МУК ВЦБС (vesyegonsk@rambler.ru), официальном Интернет-сайте Администрации Весьегонского муниципального округа Тверской области (весьегонский-округ.рф)

1.3.5. Информирование получателей о порядке предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию получателей о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по электронной почте, на портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте Администрации города, на информационных стендах муниципальных библиотек.

1.3.6.Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются в срок, не превышающий 3-х рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.7.При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты муниципальных библиотек подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

1.3.8. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципальной библиотеки, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста муниципальной библиотеки, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста муниципальной библиотеки, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9.На информационных стендах, размещаемых в муниципальных библиотеках, а также на официальном Интернет-сайте МУК ВЦБС размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст настоящего Регламента;

- примеры формирования поисковых запросов;
- сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты муниципальных библиотек, адресе официального Интернет-сайта МУК ВЦБС;

-схема размещения специалистов муниципальных библиотек и режим приема ими получателей муниципальной услуги;
- таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания);
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов муниципальных библиотек, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа.

**Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Глава 1. Наименование муниципальной услуги**

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

**Глава 2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1.Муниципальная услуга предоставляется сотрудниками МУК ВЦБС.

2.2.2.Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

**Глава 3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1.Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является выдача списка библиографических записей в соответствии с поисковым запросом получателя.2.3.2.Информация об отсутствии библиографических записей по запросу получателя в справочно-поисковом аппарате и базах данных муниципальных библиотек.

2.3.3.Информация о библиографических ресурсах муниципальных библиотек представляется получателю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные;
- автор;

- заглавие;
- год издания;
- место издания;
- ISBN (InternationalStandardBookNumber) - международный стандартный книжный номер;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);

-местонахождение документа (в виде краткого названия муниципальной библиотеки - держателя издания).

**Глава 4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1.Срок предоставления муниципальной услуги при непосредственном обращении пользователя в библиотеки, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя.

2.4.2.При информировании о предоставлении муниципальной услуги по письменным обращениям, ответ на обращение направляется посредством почтовой связи в адрес получателя муниципальной услуги в установленные действующим законодательством сроки, не превышающие 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4.3.Электронные обращения граждан принимаются через официальные адреса электронной почты библиотек согласно приложению 1 к административному регламенту. Ответ на электронное обращение дается специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок до 3 дней.

2.4.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1. Конституцией Российской Федерации;
2. Гражданским кодексом Российской Федерации;
3. Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
4. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
5. Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
6. Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
7. Законом РФ от 09.10.92 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
8. Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации;
9. Федеральным законом от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»
10. Постановлением Администрации Весьегонского муниципального округа от 22.06.2020 г. № 259 «Об утверждении Порядка разработкии утверждения административных регламентов осуществлениямуниципальногоконтроля (надзора) и административных регламентов предоставления муниципальных услуг
11. Уставом муниципального учреждения культуры «Весьегонская межпоселенческая центральная библиотека им.Д.И.Шаховского» (далее – МУК ВМЦБ), утвержденным приказом заведующего Отделом культуры администрации Весьегонского района Тверской области от 16.12.2013 №43;
12. Правилами пользования библиотеками МУК ВМЦБ, утвержденными приказом директора от 13.09.2010 № 22-п;
13. Положением о персональных данных пользователей, утвержденным приказом директора МУК ВМЦБ от 13.09.2010 22-п.
14. Настоящим административным регламентом.

**Глава 5**. **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.5.1.Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению получателем.

- от получателя не требуются документы для получения муниципальной услуги;
- непосредственное предоставление муниципальной услуги в интерактивном режиме осуществляется на официальном Интернет-сайте МУК ВЦБС

- основанием для получения муниципальной услуги является обращение получателя муниципальной услуги на указанный Интернет-сайт.
- МУК ВЦБС не вправе требовать от получателя муниципальной услуги предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.5.2Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, не требуются.

2.5.3. Запрет на требование от заявителя муниципальной услуги:

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

-представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области и правовыми актами Весьегонского муниципального округа, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7Федерального Закона № 210-ФЗ;

-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:

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

- 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;

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

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, оказывающего муниципальную услугу.

**Глава 6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрены.

**Глава 7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены**.**

**Глава 8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не предусмотрены**.**

**Глава 9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

**Глава 10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении**

**муниципальной услуги**

Срок регистрации поискового запроса получателя происходит в момент обращения получателя к официальному Интернет-сайту МУК ВЦБС vesyegonsk@rambler.ru

**Глава 11. Требования к помещениям, в которых предоставляется**

**муниципальная услуга**

2.11.1. Места предоставления муниципальной услуги должны отвечать следующим требованиям:

- на территории, прилегающей к зданиям муниципальных библиотек, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе для транспортных средств инвалидов

- вход в здание оборудуется пандусом и расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход для граждан, в том числе инвалидов, использующих инвалидные кресла-коляски, либо кнопкой вызова.

2.11.2.В помещениях обеспечивается создание инвалидам следующихусловий доступности:

- информационные стенды, содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение муниципальных библиотек в месте, обеспечивающем свободный доступ к нему лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам-колясочникам. Информационные стенды должны быть хорошо освещены;

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги;

- оказание сотрудниками органа, предоставляющего муниципальную услугу, необходимой помощи инвалидам, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения муниципальной услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения муниципальной услуги;

-размещение носителей информации о порядке предоставления муниципальной услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения муниципальной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- оказание сотрудниками органа, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.11.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании, месте нахождения и режиме работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2.11.4. Помещения, в которых осуществляется непосредственное взаимодействие заявителей с сотрудниками органа, предоставляющего муниципальную услугу, при наличии соответствующей возможности размещаются на первом этаже здания. Они должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, предусмотренным для общественных помещений. В указанных местах должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей, обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения, соблюдены требования по освещенности и вентиляции, обеспечены необходимые условия для оформления документов, а также для получения информации о муниципальной услуге.

2.11.5. Кабинеты, в которых предоставляется муниципальная услуга, снабжаются табличками с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств (последнее - при наличии), должностей сотрудников МУК ВЦБС.

2.11.6. Рабочие места сотрудников оснащаются настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), должности и оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.11.7. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обязан обеспечить защиту сведений о фактах, событиях и обстоятельствах жизни заявителя, позволяющих идентифицировать его личность, в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с заявителем. Сведения о факте обращения за получением муниципальной услуги, содержании представленных данных и полученного результата могут быть предоставлены заявителю, его представителю либо правопреемнику при предъявлении документов, подтверждающих их полномочия.

**Глава 12. Показатели доступности и качествамуниципальной услуги**

2.12.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- возможность получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- возможность получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.12.2. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием жалоб на действия (бездействия) специалистов МУК ВЦБС, некорректное, невнимательное отношение к получателям муниципальной услуги.

**Глава 13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.13.1.При предоставлении услуги в электронной форме через Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области, заявителю предоставляется:

- возможность знакомиться с информацией об услуге;

- доступ к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения

услуги, с возможностью их копирования и заполнения в электронном виде.

2.13.2.На сайте МУК ВЦБС заявителю предоставляется возможность сформировать поисковый запрос в справочно-поисковой системе и получить библиографическое описание изданий и информацию о месте хранения экземпляров.

**Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур**

**в электронной форме**

**Глава 1. Перечень административных процедур**

**при предоставлении муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

а) регистрация получателя муниципальной услуги;

б) консультирование получателя муниципальной услуги;

в) предоставление получателю муниципальной услуги предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к административному регламенту.

**Глава 2. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур.**

3.2.1.Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение получателя муниципальной услуги с запросом на ее предоставление вМУК ВЦБС.

Регистрация обращения получателя муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» осуществляется специалистами библиотек ежедневно в учреждениях МУК ВЦБС, согласно графику работы (приложение 1).

Библиотекарь регистрирует получателя муниципальной услуги, выясняет, является ли заявитель пользователем библиотеки, прошедшим перерегистрацию. В случае если заявитель не является пользователем, на него заводится читательский формуляр или в имеющемся формуляре ставится отметка о перерегистрации.

При первом посещении библиотеки заявитель предъявляет паспорт, при вторичном и последующем посещении из состава административных процедур исключается оформление читательского формуляра.

Способ фиксации результата выполнения процедуры:

Специалист библиотеки, ответственный за оказание муниципальной услуги ведет учетпоступивших запросов в журнале регистрации.

Результат выполнения процедуры:

Оформление в установленном порядке документа на право получения муниципальной услуги.

Максимальная длительность выполнения процедуры – 10минут.

3.2.2. Консультирование получателя муниципальной услуги, начинается с запроса на его предоставление в МУК ВЦБС.

Ответственным за исполнение данного административного действия является сотрудник МУК ВЦБС, ответственный, за предоставление муниципальной услуги.

Сотрудникв вежливой форме, производит консультирование получателя муниципальной услуги библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях в зависимости от запроса заявителя.

Сотрудники МУК ВЦБС в случае затруднения при оказании услуги вправе привлекать к работе других специалистов библиотеки, если это входит в их компетенцию.

Способ фиксации результата выполнения процедуры:

Специалист библиотеки, ответственный за оказание муниципальной услуги ведет учет выданных справок в тетради учета выданных справок и дневнике работы библиотеки.

Результат выполнения процедуры.

Предоставление консультации получателю муниципальной услуги по вопросам предоставления доступа к библиографической информации сводного электронного каталога библиотек России.

Максимальная длительность выполнения процедуры - 15 минут – при личном обращении в библиотеку.

3.2.3. Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, начинается с запроса на её предоставление в МУК ВЦБС.

Ответственным за исполнение данного административного действия является сотрудник МУК ВЦБС, ответственный, за предоставление муниципальной услуги.

Сотрудникв вежливой форме, производит консультирование получателя муниципальной услуги библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки в стационарных условиях в зависимости от запроса заявителя.

Сотрудники МУК ВЦБС в случае затруднения при оказании услуги вправе привлекать к работе других специалистов библиотеки, если это входит в их компетенцию.

Способ фиксации результата выполнения процедуры:

Специалист библиотеки, ответственный за оказание муниципальной услуги ведет учет выданных справок в тетради учета выданных справок и дневнике работы библиотеки.

Результат выполнения процедуры.

Предоставление консультации получателю муниципальной услуги по вопросам предоставления доступа к библиографической информации сводного электронного каталога библиотек России.

Максимальная длительность выполнения процедуры - 15 минут – при личном обращении в библиотеку.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотеквключает в себя (в случае если муниципальные библиотеки не являются правообладателями баз данных):

- авторизацию получателя муниципальной услуги;

- занесение специалистом библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

- консультирование по методике эффективного поиска информации;

- предоставление доступа к библиографической информации сводного электронного каталога библиотек России.

При необходимости получения копий электронных документов специалист библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах библиотеки.

Состав и последовательность выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги по запросу заявителя, присланному по почте, в том числе по электронной почте:

а) регистрация библиотекарем запроса в Журнале регистрации письменных запросов, присланных по почте, в том числе по электронной почте;

б) рассмотрение запроса и принятие решения об установлении права на получение муниципальной услуги либо отказе заявителю;

в) подготовка библиотекарем МУК ВЦБС информации, запрашиваемой заявителем;

г) оформление и отправка письменного ответа в соответствии с адресом, указанным в запросе, по почте или электронной почте.

Срок выполнения административной процедуры при поступлении запросов заявителей по почте составляет не более 30 дней с момента регистрации запроса.

Срок выполнения административной процедуры при поступлении запросов заявителей по электронной почте составляет не более 3 дней с момента регистрации запроса.

3.2.4. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется в течение трех рабочих дней на основании письменного обращения гражданина об обнаружении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

**Раздел IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

**Глава 1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностным лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

4.1.1. Персональная ответственность сотрудников МУК ВЦБС, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в их должностных регламентах, разработанных в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется директором МУК ВЦБС.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Тверской области, правовых актов муниципального образования Тверской области.

**Глава 2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

* + 1. Периодичность осуществления текущего контроля составляет 1 раз в квартал.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав физических и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения физических и юридических лиц, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников МУК ВЦБС.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и юридических лиц осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.2.Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов МУК ВЦБС.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы МУК ВЦБС) и внеплановыми.

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

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица МУК ВЦБС.

4.2.3.Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии.

**Глава 3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1.Несоблюдение требований настоящего административного регламента сотрудниками МУК ВЦБС влечет их дисциплинарную и иную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации

4.3.2.Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности МУК ВЦБС при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

**Глава 1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги**

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме директору МУК ВЦБС или вышестоящему должностному лицу (зав. Отделом культуры Администрации Весьегонского муниципального округа).

5.1.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта Администрации Весьегонского муниципального округа, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**Глава 2. Предмет жалобы**

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

 1) нарушение срока регистрации заявления (обращения, запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативнымиправовыми актами Весьегонского муниципального округа, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Весьегонского муниципального округа, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Весьегонского муниципального округа;

 6) истребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Весьегонского муниципального округа;

7) отказ МУК ВЦБС, предоставляющей муниципальную услугу, сотрудника библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушениеустановленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) 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, муниципальными правовыми актами;

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 Федерального закона №210-ФЗ.

5.2.2. Жалоба должна содержать:

- должность, фамилию, имя, отчество должностного лица, решения и действия(бездействия) которого обжалуются;

- наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых действиях (бездействии) МУК ВЦБС, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) МУК ВЦБС, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявителем могут быть дополнительно указаны: наименование должности, фамилия,

имя и отчество сотрудника, решение, действия (бездействие) которого обжалуется (при

наличии информации), а также представлены документы (при наличии), подтверждающие

доводы заявителя, либо их копии.

**Глава 3. Сроки рассмотрения жалобы**

5.3.1.Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

5.3.2.Сообщение о невозможности предоставления ответа на обращение по существу поставленных 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.

**Глава 4. Результат рассмотрения жалобы**

5.4.1.По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Весьегонского муниципального округа, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.4.2. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган

принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по

выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятиярешения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.4.3. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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) если проверка, проведенная по фактам, изложенным в жалобе, не выявила нарушений в

действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

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

5.4.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков

состава административного правонарушения, или преступления, должностное лицо, наделенноеполномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет

имеющиеся материалы ворганы прокуратуры.

**Глава 5. Порядок информирования заявителя о результатах**

**рассмотрения жалобы**

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. А также результат может быть принят при личном приёме.

**Глава 6. Порядок обжалования решения по жалобе**

Заявитель имеет право обжаловать решения, принятые по жалобе, в судебном порядке.

**Глава 7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

5.7.1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

5.7.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, уполномоченное должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

### Приложение 1к административному регламентупредоставления муниципальной услуги"Предоставление доступа ксправочно-поисковому аппарату библиотек,базам данных муниципальных библиотек"

**Сведения о муниципальном учреждении культуры «Весьегонская централизованная библиотечная система»**

**Адрес центральной библиотеки МУК ВЦБС**:

171720 Тверская область, г. Весьегонск, ул. К.Маркса, д.95

Адрес электронной почты МУК ВЦБС:

vesyegonsk@rambler.ru

Сайт РМУК ВМЦБ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

[www.vesyegonsk.tverlib.ru](http://www.vesyegonsk.tverlib.ru)

Структурное подразделение МУК ВЦБС обеспечивающее предоставление муниципальной услуги: сектор обслуживания центральной библиотеки.

Контактный телефон:

8 (48264) 2-14-92

Время работы:

Ежедневно: с 10.00 до 18.00

Санитарный день: последний день месяца

Выходной день – воскресенье

**Филиалы МУК ВЦБС**

**Детская библиотека-филиал:**

Адрес: 171720 Тверская область, г.Весьегонск, ул.Маяковского, д.1

Телефон(48264) 2-13-13

Е-mail: det\_biblio@rambler.ru

Режим работы:

Понедельник - Пятница -  9.00 до 18.00

Суббота – 10.00 до 18.00

Без перерыва на обед

Воскресенье – выходной

Санитарный день: последняя пятница каждого месяца

[**Большеовсяниковская сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/bolshe-ovsyanikovskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171733 Тверская обл., Весьегонский МО, д.БольшоеОвсяниково

e-mail: b-o\_bibl@mail.ru

Режим работы: понедельник, среда, пятница - 11.00 -18.00

Обеденный перерыв: 13.00-14.00

[**Дюдиковская  сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/dyudikovskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171713, Тверская область, Весьегонский МО, п/о Никола-Высока, д. Дюдиково

Режим работы: 10.00 -13.00

Выходной день: четверг

Санитарный день: последняя пятница каждого месяца

[**Егонская  сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/yogonskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171732, Тверская область, Весьегонский МО, п/о Ёгна,д. Ёгна

**Режим работы: 09.30 - 12.30**

**Выходной день: четверг**

**Санитарный день: последняя пятница каждого месяца**

[**Ивангорская  сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/ivan-gorskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171700 Тверская обл., Весьегонский МО, д. Овинище, ул.Вокзальная

Режим работы: 11.00 -14.00

Выходной день: четверг

Санитарный день: последний вторник каждого месяца

E-mail: igbibl44@mail.ru.

[**Ивановская  сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/ivanovskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171710 Тверская обл., Весьегонский МО, д. Иваново

**Режим работы: 10.00 -17.00**

**Обеденный перерыв: 13.00-14.00**

**Выходной день: четверг**

Санитарный день: последняя суббота каждого месяца

E-mail:   biblioteka.ivanivo@gmail.com

[**Кесемская сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/kesemskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171701 Тверская обл., Весьегонский МО, с.Кесьма

Режим работы: 10.00 -17.00

Обеденный перерыв: 13.00-14.00

Выходной день: вторник

Санитарный день: последний день месяца

[**Любегощская сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/lyubegoshchskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171730 Тверская обл., Весьегонский МО, с. Любегощи

адрес электронной почты: lub\_bibl@mail.ru

Режим работы: 10.00 -17.00

Обеденный перерыв: 13.00-14.00

Выходной день: четверг

[**Перемутская  сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/peremutskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171724 Тверская обл., Весьегонский МО, д. Раменье

Режим работы: 10.00 -13.00

Выходной день: четверг

Санитарный день: последний день месяца

E-mail: peremut\_bibl@mail.ru

[**Рябинкинская сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/ryabinkinskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171736, Тверская обл., Весьегонский МО, д.Телятово

Режим работы:

понедельник, среда, пятница 10.00 -17.00

Обед: 13.00 - 14.00

Санитарный день: последний день месяца

[**Тимошкинская  сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/timoshkinskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171704 Тверская обл., Весьегонский МО, д.Тимошкино

Режим работы: 10.00-17.00

Обеденный перерыв: 13.00-14.00

Выходной день: четверг

Санитарный день: последняя суббота каждого месяца

[**Чамеровская  сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/chamerovskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171712 Тверская обл., Весьегонский МО, с.Чамерово

e-mail: 4amerovo@mail.ru

Режим работы: 10.00 -17.00

Обеденный перерыв: 13.00 – 14.00

Выходной день: четверг

[**Чернецкая сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/cherneckaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171702 Тверская обл., Весьегонский МО, д.Пронино

Режим работы: понедельник, вторник, среда, пятница с  09.00 -12.00

суббота с 09.00 до 12.00 и с 14.00 до 17.00

Выходной день: четверг, воскресенье

E-mail: 4ernezkoe@mail.ru

[**Чистодубровская  сельская библиотека-филиал**](http://vesyegonsk.tverlib.ru/chisto-dubrovskaya-selskaya-biblioteka)**:**

Адрес: 171711 Тверская обл., Весьегонский МО, д. Чистая Дуброва

e-mail: ch\_d\_biblioteka@bk.ru

 Режим работы: понедельник, среда, пятница с 09.00 -16.00

Перерыв на обед с 12.00 до 13.00

Санитарный день: последняя пятница каждого месяца

### Приложение 2к административному регламентупредоставления муниципальной услуги"Предоставление доступа ксправочно-поисковому аппарату библиотек,базам данных муниципальных библиотек"

БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

ЗЗаявление/личное обращение получателя муниципальной услуги

Заявление/личное обращение получателя муниципальной услуги

Библиотека

Регистрация получателя муниципальной услуги

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги

Консультирование получателя муниципальной услуги

Регистрация/

перерегистрация

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги

Авторизация получателя муниципальной услуги

Занесение сведений о получателе муниципальной услуги в базу данных

Получение доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек

### Приложение 3к административному регламентупредоставления муниципальной услуги"Предоставление доступа ксправочно-поисковому аппарату библиотек,базам данных муниципальных библиотек"

ВМУК «Весьегонская централизованная библиотечная система»

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «Весьегонская централизованная библиотечная система»

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

 (указать тему запроса)

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- получу лично в руки.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)