

Приложение к постановлению  
Администрации Ржевского  
муниципального округа  
Тверской области  
от 18.10.2023 № 1084

**Административный регламент  
предоставления Муниципальным учреждением культуры  
«Ржевская централизованная библиотечная система»  
муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату  
библиотек и базам данных»**

**I. Общие положения.**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента.**

Административный регламент предоставления Муниципальным учреждением культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных» (далее – Административный регламент) регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек в Ржевском муниципальном округе Тверской области» (далее – муниципальная услуга) Администрацией Ржевского муниципального округа Тверской области.

Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей при предоставлении муниципальной услуги:**

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, гражданства, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также юридические лица, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, заинтересованные в получении услуги (далее – заявители).

1.3. Требования предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого Администрацией Ржевского муниципального округа Тверской области (далее – профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель.

1.3.1. Муниципальная услуга должна быть предоставлена заявителю в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги.

1.3.2. Вариант предоставления муниципальной услуги определяется в соответствии с таблицей 2 приложения 1 к настоящему Административному регламенту, исходя из установленных в таблице 1 указанного приложения 1 признаков заявителя, а также из результата предоставления муниципальной услуги, за предоставлением которой обратился заявитель.

1.3.3. Признаки заявителя определяются путем профилирования, осуществляемого в соответствии с настоящим Административным регламентом.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Администрация Ржевского муниципального округа Тверской области (далее – Администрация).

Отраслевым (функциональным) органом Администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Управление культуры Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ржевская централизованная библиотечная система». Предоставление муниципальной услуги оказывается всеми библиотеками, входящими в состав МУК «Ржевская ЦБС», имеющие техническое оснащение.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации через справочно-поисковый аппарат и базы данных муниципальных библиотек либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.2. Результатам оказания муниципальной услуги, как при непосредственном посещении библиотеки, так и посредством информационно-телекоммуникационной сети является:

- удовлетворение информационных запросов пользователей, в том числе посредством ведения справочного аппарата и пропаганды литературы, через различные формы культурно-массовых мероприятий;
- выдача документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа;
- предоставление фактографической информации в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте;
- предоставление запрашиваемых документов по каналам межбиблиотечного абонемента;
- обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом - алгоритму поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списка литературы;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, оформленное на бланке МУК «Ржевская ЦБС» с указанием причин отказа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) и базе данных (далее – БД) осуществляется немедленно непосредственно в библиотеке после прохождения процедур: регистрации (перерегистрации) заявителя услуги (регистрация одного заявителя занимает не более 10 минут); консультирования заявителя услуги по использованию СПА, БД; ознакомления с методикой самостоятельного поиска необходимой информации; предоставления заявителю доступа к СПА библиотеки, БД.

Предоставление муниципальной услуги производится стационарно в соответствии с установленным расписанием работы библиотеки.

2.4.2. Доступ к электронным базам данных зависит от технической возможности сети «Интернет» на оборудовании заявителя, который может варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку электронных каталогов или БД может быть затрачено 1-3 минуты.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, размещен на сайте муниципального образования Ржевский муниципальный округ Тверской области [www.городржев.рф](http://www.городржев.рф) в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», МУК «Ржевская ЦБС», а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации, часть четвертая от 18 декабря 2006 г. № 230-ФЗ;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 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»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Уставом Ржевского муниципального округа Тверской области;
- Уставом Муниципального учреждения культуры «Ржевская централизованная библиотечная система».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления доступа к СПА и БД муниципальных библиотек в Ржевском муниципальном округе Тверской области:

- письменный запрос по теме (образец представлен в приложении 2 к настоящему Административному регламенту);
- при обращении в библиотеку физических лиц: для лиц, достигших совершеннолетнего возраста – любой документ, удостоверяющий личность; несовершеннолетние граждане в возрасте до 14 лет предъявляют документы, удостоверяющие личность их родителей или законных представителей;
- при обращении в библиотеку юридических лиц – надлежащим образом оформленные полномочия (доверенность);
- при обращении заявителя посредством официального сайта МУК «Ржевская ЦБС» доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках на сайте МУК «Ржевская ЦБС»;
- в случае направления заявления с использованием информационно-телекоммуникационных систем – заполнение заявления в электронной форме.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, находящихся в распоряжении МУК «Ржевская ЦБС»:

- формуляр читателя – документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей (заявителей), содержащий информацию о пользователе, о выданных и возвращенных им документах, на котором после его заполнения ставится личная подпись заявителя.

2.8. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

- 1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;
- 2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении 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 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг 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 перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) 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 запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в запросе 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 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, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов: отсутствует.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления муниципальной услуги: отсутствует.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отказ заявителя от прохождения процедуры регистрации;
- не предъявление заявителем (его законным представителем) документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента;

- нарушение Правил пользования библиотекой, утвержденных директором учреждения;
- отсутствие необходимых документов в фонде библиотеки или баз данных;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью «Интернет»;
- изменение, удаление любых настроек в программах, установленных на компьютерах, запуск каких-либо программ с внешних носителей.

2.12. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.13. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.14. Максимальное время ожидания заявителем в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

- при первичном обращении заявителя (включая регистрацию заявителя в библиотеке) – 15 минут;
- при перерегистрации – 10 минут;
- при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) – 5 минут.

Время ожидания заявителя в очереди в случае обращения посредством официального интернет-сайта зависит от технической возможности пропускного канала сети «Интернет».

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса заявителя при личном обращении осуществляется должностным лицом МУК «Ржевская ЦБС» в момент обращения в течение не более 10 минут.

Регистрация запроса заявителя в случае обращения с использованием информационно-телекоммуникационных систем осуществляется в электронном виде автоматически, при этом заявителю после верного заполнения заявления направляется уведомление на e-mail, который он указал в электронной форме заявления, о подтверждении регистрации.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу 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 указанных объектов для инвалидов, маломобильных групп населения.

2.16.1 Для обслуживания пользователей в помещении библиотеки, место предоставления муниципальной услуги должно быть оборудовано, с учетом комфортности предоставления муниципальной услуги и требований СанПиН, соблюдены меры пожарной безопасности, охраны труда и техники безопасности, оснащено персональными компьютерами с возможностью доступа к сети «Интернет», справочно-поисковому аппарату и базам данных.

Центральный вход в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, графике работы библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, перечень НПА, регламентирующих предоставление услуги.

Для удобной работы с документами должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные столами и стульями.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для обратившихся пользователей и оборудоваться в необходимых количествах стульями, столами, обеспечиваться бланками заявлений, канцелярскими принадлежностями для написания заявлений.

Места информирования расположены на видном месте, в непосредственной близости к месту приема заявлений размещается информационный стенд, содержащий информацию о режиме работы библиотеки, правилах пользования библиотекой телефонах для справок, порядке предоставления муниципальной услуги, праве и порядке обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц.

Доступ заявителей к местам предоставления муниципальной услуги должен быть беспрепятственным.

Предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

2.16.2. Для предоставления муниципальной услуги посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», рабочее место сотрудника должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет», с возможностью доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, печатающим и сканирующим устройствам.

2.16.3. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

- 1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 5) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выдаваемого по форме и в порядке, установленном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- 6) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.16.4. Официальный сайт МУК «Ржевская ЦБС», с которого производится переадресация к изданиям, переведенным в электронный вид, должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылка для перехода к изданиям должна находиться в удобном месте на главной странице сайта. Информация о текстовых ресурсах предоставляется заявителю в виде электронной копии в графическом формате (в отдельных случаях с гиперссылками по оглавлению), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению.

Для предоставления муниципальной услуги используется любое рабочее место, оборудованное доступом к сети Интернет и компьютером, отвечающим минимальным системным требованиям, в любое удобное для заявителя время, в рамках режима рабочего времени МУК «Ржевская ЦБС».

Предоставление муниципальной услуги через сайт библиотеки обеспечивается круглосуточно в момент обращения.

#### 2.16.5. Места ожидания и приема заявителей оборудуются:

- информационными стендами;
- расходными материалами, канцелярскими товарами;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов;
- компьютерами для заявителей с доступом в сеть «Интернет» (при наличии технической оснащённости библиотеки);
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

2.16.6. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, на видном месте в общедоступной зоне:

- текст настоящего Административного регламента;
- блок-схема, наглядно отражающая алгоритм прохождения административной процедуры;
- контактная информация о руководителе МУК «Ржевская ЦБС» с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- сведения о местонахождении, контактная информация, телефоны/факс, адреса электронной почты, сайта и режим работы библиотек МУК «Ржевская ЦБС», непосредственно предоставляющих муниципальную услугу.

#### 2.17. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

##### 2.17.1. Показателями доступности являются:

- 1) широкий доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- 3) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 4) получение информации о результате предоставления муниципальной услуги;
- 5) возможность подачи документов непосредственно в МУК «Ржевская ЦБС» через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), по почте.

##### 2.17.2. Показателями качества являются:

- 1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) возможность выбора способа предоставления муниципальной услуги и информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- 3) комфортность ожидания результата предоставления муниципальной услуги;
- 4) информация предоставляется в полном объеме или дается мотивированный ответ о невозможности предоставления муниципальной услуги;
- 5) корректность и компетентность специалиста, взаимодействующего с заявителем при предоставлении муниципальной услуги;
- 6) отсутствие допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

7) внеочередное обслуживание участников и инвалидов Великой Отечественной войны, инвалидов, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушениями слуха, зрения;

8) обоснованность отказов заявителям в предоставлении муниципальной услуги;

9) отсутствие жалоб со стороны потребителей муниципальной услуги.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.18.1. Заявитель вправе обратиться с заявлением о предоставлении информации, заявлением об исправлении опечаток или ошибок любыми способами, предусмотренными настоящим Регламентом.

2.18.2. Заявитель может направить заявление о предоставлении информации в форме электронного документа, порядок оформления которого определен постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме промежуточных сообщений и ответной информации с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), обеспечивающих возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде, в том числе с использованием простой электронной подписи, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Средства электронной подписи, применяемые заявителем при направлении заявления о предоставлении информации и прилагаемых документов в электронной форме, должны быть сертифицированы в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.18.3. При направлении заявления о предоставлении информации и прилагаемых документов в электронной форме с использованием личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) представление документа, удостоверяющего личность, не требуется за исключением случаев, когда такой документ является необходимым документом для предоставления услуги.

2.18.4. Электронные документы предоставляются в следующих форматах:

- 1) xml – для формализованных документов;
- 2) pdf, jpg, jpeg – для документов с текстовым содержанием, в том числе включая изображение;
- 3) doc, docx, odt – для документов с текстовым содержанием, не включающие формулы;
- 4) xls,xlsx, ods – для документов, содержащих расчеты.

2.18.5. Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300-500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- 1) «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);
- 2) «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного изображения);
- 3) «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);
- 4) сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка;
- 5) количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

2.18.6. Электронные документы должны обеспечивать:

- 1) возможность идентифицировать документ и количество листов в документе;
- 2) содержать оглавление, соответствующее их смыслу и содержанию.

2.18.7. Максимально допустимый размер прикрепленного пакета документов не должен превышать 10 Гб.

2.18.8. Прием заявления и прилагаемых документов осуществляются в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Административного регламента.

2.18.9. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

При этом по желанию заявителя информирование о ходе предоставления муниципальной услуги может осуществляться путем передачи текстовых сообщений на адрес электронной почты заявителя либо на абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи заявителя.

2.19. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.19.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг заинтересованные лица вправе обратиться в Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ржевская централизованная библиотечная система» (далее – МУК «Ржевская ЦБС») любыми указанными способами: лично, по телефону либо в письменном виде.

При личном обращении заинтересованного лица специалист МУК «Ржевская ЦБС» подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся заинтересованных лиц по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта. Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении гражданина не должно превышать 15 минут. Время информирования одного гражданина составляет не более 15 минут.

При поступлении обращения в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме консультирование осуществляется в виде письменных ответов, содержащих исчерпывающие сведения по существу поставленных вопросов.

Ответ на поступившее обращение направляется специалистом МУК «Ржевская ЦБС» по адресу, указанному на почтовом конверте, или электронному адресу.

Письменные обращения заинтересованных лиц по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, включая обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются в течение 1 рабочего дня со дня поступления и рассматриваются специалистом МУК «Ржевская ЦБС» с учетом времени подготовки ответа заинтересованному лицу в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

При ответах на телефонные звонки заинтересованных лиц специалист МУК «Ржевская ЦБС» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения МУК «Ржевская ЦБС», в которую позвонило заинтересованное лицо, фамилии, имени и отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время информирования одного заинтересованного лица по телефону составляет не более 10 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист МУК «Ржевская ЦБС», осуществляющий информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде или по электронной почте, либо согласовать другое время устного информирования.

Специалист МУК «Ржевская ЦБС» не вправе осуществлять информирование по вопросам, не указанным в абзаце первом настоящего подпункта.

Информирование по вопросам, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, осуществляется также в форме письменного информирования путем размещения информации в печатной форме на информационных стендах структурных подразделений МУК «Ржевская ЦБС», публикации информационных материалов о предоставлении муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования Ржевский муниципальный округ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://городржев.рф/> (далее – официальный сайт муниципального образования Ржевский муниципальный округ), на официальном сайте МУК «Ржевская ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://rzhev.tverlib.ru/> (далее – официальный сайт МУК «Ржевская ЦБС»), а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется бесплатно.

2.19.2. Справочная информация о месте нахождения и графике работы МУК «Ржевская ЦБС» и его структурных подразделений, адресе официального сайта МУК «Ржевская ЦБС», электронной почте и форме обратной связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также обобщенная информация по вопросам предоставления муниципальной услуги со ссылками на нормативные правовые акты Российской Федерации размещается на официальном сайте муниципального образования Ржевский муниципальный округ, МУК «Ржевская ЦБС», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)), а также печатной форме на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги..

При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

2.19.3. На стенде МУК «Ржевская ЦБС» и на сайте МУК «Ржевская ЦБС» размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- извлечения из текста настоящего Административного регламента (полная версия размещается на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://rzhev.tverlib.ru/>);
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;
- место расположения, режим работы, номера телефонов, адрес электронной почты МУК «Ржевская ЦБС» и его структурных подразделений, оказывающих муниципальную услугу;
- справочная информация о должностных лицах МУК «Ржевская ЦБС», предоставляющих муниципальную услугу: Ф.И.О., место размещения, часы приема;
- форма заявлений, уведомлений, используемых при предоставлении муниципальной услуги, а также предъявляемые к ним требования;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- основания для отказа в приеме документов, основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- иная информация, обязательное предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

2.19.4. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе;
- круг заявителей;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;
- размер государственной пошлины (платы), взимаемой за предоставление муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе основания для отказа в приеме документов;
- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

2.19.5. Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте муниципального образования Ржевский муниципальный округ, МУК «Ржевская ЦБС» о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заинтересованным лицом каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

2.20. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ не осуществляется.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях библиотек МУК «Ржевская ЦБС», так и в режиме удаленного доступа по сети «Интернет» посредством официального сайта МУК «Ржевская ЦБС», а также через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций).

3.1. Состав административных процедур:

- регистрация запроса заявителя (образец запроса для личного обращения в библиотеку приведен в приложении 2 к настоящему Административному регламенту);
  - регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги;
  - принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
  - поиск запрашиваемой информации;
  - предоставление доступа к СПА и БД муниципальных библиотек:
- 1) в помещении библиотеки;
  - 2) посредством официального сайта МУК «Ржевская ЦБС» в сети «Интернет»;
- с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций)).

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Регистрация запроса заявителя.

Основанием для начала процедуры является обращение заявителя, как с письменным, так и с устным запросом о предоставлении информации (документа) по конкретной теме.

Регистрация запроса заявителя осуществляется в день поступления запроса.

Регистрация запроса заявителя в случае обращения с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций)) осуществляется в электронном виде, при этом заявителю после верного заполнения электронной формы направляется уведомление на e-mail, который он указал в электронной форме заявления, о подтверждении регистрации.

3.2.2. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги.

Основанием для начала регистрации заявителя является его личное обращение в библиотеку с запросом (в устной или письменной форме) о предоставлении информации, поступление запроса через официальный сайт МУК «Ржевская ЦБС», заявления через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций):

1) в случае личного обращения заявителя в библиотеку, его регистрация производится путем заполнения специалистом библиотеки регистрационной карточки и формуляра читателя по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя (законного представителя заявителя), где указываются фамилия, имя, отчество заявителя, год рождения, место работы (учебы), должность, адрес и контактный телефон, ставится личная подпись заявителя, после чего, заявитель знакомится с Правилами пользования библиотекой, дает письменное согласие на предоставление своих персональных данных, на их хранение и обработку для выполнения основной функции библиотеки. Процедура первичной регистрации занимает не более 10 минут, перерегистрации – не более 5 минут;

2) в случае обращения заявителя через официальный сайт МУК «Ржевская ЦБС» регистрации пользователя не требуется, однако, если библиотека не является правообладателем баз данных, может потребоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации, аутентификации. Время прохождения процедуры регистрации зависит от технической возможности работы компьютера заявителя;

3) в случае направления заявления с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций)), заявителю необходимо заполнить электронную форму заявления. В электронной форме заявления те поля, названия которых выделены жирным или отмечены знаком звездочка (\*), являются обязательными для заполнения.

Результатом процедуры будет являться направленное на e-mail подтверждение о получении заявки.

3.2.3. Принятие решение о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в ее предоставлении.

Основанием для начала административной процедуры является прохождение процедуры регистрации заявителя, его запроса, отсутствие оснований, указанных в пункте 2.10 настоящего Административного регламента.

Основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги является: отказ заявителя от прохождения процедуры регистрации, а также основания, указанные в пункте 2.11 настоящего Административного регламента.

При получении услуги с использованием информационно-телекоммуникационных систем (через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций)) или с использованием официального сайта МУК «Ржевская ЦБС» должностным лицом библиотеки проверяется верность заполнения заявления, а также его обработка, после чего заявитель получает уведомление на e-mail о подтверждении или отказе в предоставлении услуги.

### 3.2.4. Поиск запрашиваемой информации.

Основанием для начала административной процедуры является принятие специалистом библиотеки решения о предоставлении муниципальной услуги путем предоставления заявителю рабочего места, оборудованного компьютером, имеющим техническую возможность доступа к сети Интернет, после чего специалистом библиотеки вводится строку запрос информации, проводится инструктаж, консультация и оказание помощи по вопросам поиска документов по электронному каталогу на официальном сайте МУК «Ржевская ЦБС».

Время поиска информации зависит от технической возможности компьютера, скоростного режима сети «Интернет».

Инструктаж, консультация и оказание помощи по вопросам поиска документов по электронному каталогу на официальном сайте МУК «Ржевская ЦБС» проводится в течение 15 минут.

В результате положительного поиска информации предоставляется доступ к СПА и БД муниципальных библиотек.

В случае отрицательного результата поиска информации специалистом библиотеки принимается решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги по причинам, указанным в пункте 2.11 настоящего Административного регламента.

### 3.2.5. Предоставление доступа к СПА и БД муниципальных библиотек.

3.2.5.1. Основанием для начала процедуры в помещении библиотеки является положительный результат поиска запрашиваемой информации.

Справочно-библиографический аппарат (далее – СБА) содержит сведения о библиотечном фонде.

В составе СБА выделяют:

- фонд справочных изданий (универсальные и отраслевые энциклопедии, словари, справочники и т.д. на традиционных и электронных носителях);
- каталоги (на традиционных носителях и электронный каталог);
- библиографические издания (на традиционных носителях);
- картотеки (в традиционном виде);
- библиографическая продукция (в традиционном виде).

Поисковые системы ориентированы на отражение всего совокупного информационно-документального потока. При формировании поисковых систем библиотеки не ограничиваются собственным фондом. Активно используются СПС «КонсультантПлюс» и ресурсы удаленного доступа, в том числе сеть «Интернет».

Пользователь самостоятельно или с помощью сотрудника библиотеки осуществляет поиск документа, используя СБА библиотеки и БД (в том числе электронные).

В локальном сетевом режиме доступ к СПА и БД библиотек осуществляется с пользовательских мест в помещениях библиотек. Заявителю предоставляется для самостоятельной работы компьютер с доступом в сеть «Интернет». Поиск библиографической информации осуществляется по указанным на форме атрибутам. В результаты поиска будут попадать библиографические записи, значение атрибутов которых будет начинаться со значения атрибута или атрибутов поиска.

Время прохождения административной процедуры зависит от личного желания заявителя и может быть ограничено только рамками рабочего дня библиотеки.

3.2.5.2. Предоставление доступа к СПА и БД муниципальных библиотек посредством официального сайта МУК «Ржевская ЦБС» в сети «Интернет».

Основанием для начала процедуры на официальном сайте МУК «Ржевская ЦБС» в сети «Интернет» является положительный результат поиска запрашиваемой информации:

а) переход по ссылке с официального сайта МУК «Ржевская ЦБС» к электронному каталогу МУК «Ржевская ЦБС».

Осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля в «простом поиске».

Здесь можно отметить критерии поиска (название, автор, издательство, рубрика). Вводится автор или заглавие, после чего осуществляется поиск. Вводится название организаций или фамилии.

Диакритические знаки и знаки пунктуации будут проигнорированы при поиске.

Также осуществляется поиск по рубрикам, индексам (ББК), ключевым словам, по издательствам, сериям, подсериям, примечаниям и аннотации.

Для этого необходимо отметить один или несколько соответствующих пунктов, затем ввести критерий и нажать на «Поиск»;

б) осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля в «сложном поиске».

Здесь можно выбрать одно или несколько поисковых полей: заглавие, автор, дополнительные поля.

Для запуска сложного поиска пользователь выбирает первое поле, по которому будет проводиться поиск (например, «Автор»), подтверждает на «Добавить», чтобы определить первое поле для поискового запроса. Далее выбирает тип выражения для отобранного поля. Для поля «Заглавие» есть варианты «регулярное выражение», «начинается на», «оканчивается с» и «точное совпадение». Варианты типов выражений зависят от выбора поля (например, для «Автор» «начинается с»).

Если заполнение поля необходимо текстом, вводится значение в текстовое поле; если в поле надо выбрать из нескольких значений (например, «тип носителя»), выбирается одна или несколько позиций кликом мышки, при этом удерживается клавиша «Ctrl» (например, для автора, который начинается на «Пуш»). Добавляется столько дополнительных критериев, сколько нужно и запускается исполнение, кнопкой «Поиск». Сложный поиск может проводиться по всему объему каталога в библиотеке;

в) осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге путем заполнения необходимого поля в «поиске по терминам (рубрикам)».

Поиск по рубрикам тезауруса позволяет проводить навигацию и переходить от рубрик в структуре тезауруса к документам библиотеки и обратно.

Рубрики (тезаурус, которым пользуются в библиотеке) позволяют классифицировать документы библиотеки. Для начала вводятся слова или выражения (например, «История России» или «Биология моря»).

В этом поиске сначала вводится один или несколько терминов поиска (например, история). Результат поиска будет представлен в двух частях.

В верхней части будут представлены рубрики, найденные по запросу пользователя. Нажатие на одну из рубрик, имеющих подрубрики (например, «политическая история») покажет в нижней части больше информации по выбранной рубрике и, при наличии, отсылки.

Нажав на одну из связей в нижней части, пользователь перемещается к новой рубрике или подрубрике.

Чтобы отобразить рубрику и вывести связанные с ней документы, пользователь нажимает на «увеличительное стекло», которое находится в начале строки. Если «лупы» нет, значит, документы у этой рубрики отсутствуют.

Муниципальная услуга, предоставляемая заявителям в сети «Интернет» в режиме удаленного доступа, не требует специально оборудованных мест для личного приема заявителей услуги. Они самостоятельно получают необходимую информацию, обратившись на официальный сайт МУК «Ржевская ЦБС» <http://rzhev.tverlib.ru/>.

Результатом административной процедуры является получение заявителем доступа к СПА и БД муниципальных библиотек.

#### IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента.

4.1. Сотрудники библиотеки, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и достоверность предоставляемой информации, за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения процедур, установленных настоящим административным регламентом.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется ежемесячно руководителями структурных подразделений учреждения в соответствии с планом работы.

4.3. Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем учреждения. Директор МУК «Ржевская ЦБС» организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги и принятием решений осуществляется Управлением культуры Администрации Ржевского муниципального округа.

4.5. Контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- выявления нарушений исполнения положений настоящего Административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МУК «Ржевская ЦБС», согласно разделу V настоящего Административного регламента.

Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя). 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. Периодичность плановых проверок — 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

#### V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации и ее должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) МУК «Ржевская ЦБС», его должностных лиц, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба подается в Управление культуры Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области или МУК «Ржевская ЦБС» в письменной форме (приложение 4 к настоящему Административному регламенту), в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Управлением культуры Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области или МУК «Ржевская ЦБС»

в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с разделом V настоящего Административного регламента.

5.4. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) МУК «Ржевская ЦБС», ее должностных лиц осуществляется в соответствии с:

– Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) решения и (или) действия (бездействие) МУК «Ржевская ЦБС», его должностных лиц, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование предоставления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, нормативными правовыми актами Ржевского муниципального округа Тверской области, для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, нормативными правовыми актами Ржевского муниципального округа Тверской области для предоставления муниципальной услуги;

д) 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 Тверской области, нормативными правовыми актами Ржевского муниципального округа Тверской области;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, нормативными правовыми актами Ржевского муниципального округа Тверской области;

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

з) 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, нормативными правовыми актами Ржевского муниципального округа Тверской области;

и) 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 от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.7. Жалоба должна содержать:

- а) наименование структурного подразделения МУК «Ржевская ЦБС», должностного лица, либо сотрудника МУК «Ржевская ЦБС», решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования);
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения МУК «Ржевская ЦБС», предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц либо сотрудника МУК «Ржевская ЦБС»;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. В случае подачи жалобы на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий личность представителя, а также документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.10. Заявитель имеет право обратиться в Управление культуры Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области или МУК «Ржевская ЦБС» за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Жалоба, поступившая в Управление культуры Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области или МУК «Ржевская ЦБС», подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15

рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения не установлены уполномоченными на ее рассмотрение органами. В случае обжалования отказа МУК «Ржевская ЦБС», его должностных лиц, осуществляющих полномочия по предоставлению муниципальной услуги, в приеме документов у заявителя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Управления культуры Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области или МУК «Ржевская ЦБС», Управление культуры или МУК «Ржевская ЦБС» в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме, информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальные услуги.

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

- а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области;
- б) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.13. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- 5.13.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.
- 5.13.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 5.13.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.12 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме либо в форме электронного документа направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах. В случае, если жалоба была направлена с использованием системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.

5.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;
- ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», даются

аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

5.17. Управление культуры Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области или МУК «Ржевская ЦБС» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Управление культуры Администрации Ржевского муниципального округа Тверской области или МУК «Ржевская ЦБС» сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.18. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, ее должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Приложение 1  
к Административному регламенту предоставления  
Муниципальным учреждением культуры  
«Ржевская централизованная библиотечная  
система» муниципальной услуги «Предоставление  
доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек  
и базам данных»

**Перечень  
признаков заявителя, а также комбинации значений признаков, каждая из которых  
соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги**

**Таблица 1. Перечень признаков заявителя**

№ п/п	Признак заявителя	Значения признака заявителя
<b>Результат предоставления муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных»</b>		
1.	Категория заявителя	1. Физическое лицо. 2. Юридическое лицо.
2.	Имеет ли право лицо действовать от имени лица без доверенности?	1. Лицо имеет право действовать от имени лица без доверенности. 2. Лицо имеет право действовать от имени лица по доверенности.

**Таблица 2. Комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует  
одному варианту предоставления муниципальной услуги**

№ варианта	Комбинация значений признаков
<b>Результат предоставления муниципальной услуги, за которой обращается заявитель: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных»</b>	
1.	Физическое лицо
2.	Юридическое лицо.

Приложение 2  
к Административному регламенту предоставления  
Муниципальным учреждением культуры  
«Ржевская централизованная библиотечная  
система» муниципальной услуги «Предоставление  
доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек  
и базам данных»

**Образец запроса по теме**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Структурное подразделение \_\_\_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Источники (Электронный каталог, систематический, алфавитный каталоги,  
библиографические пособия,  
прочее) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ФИО читателя: \_\_\_\_\_

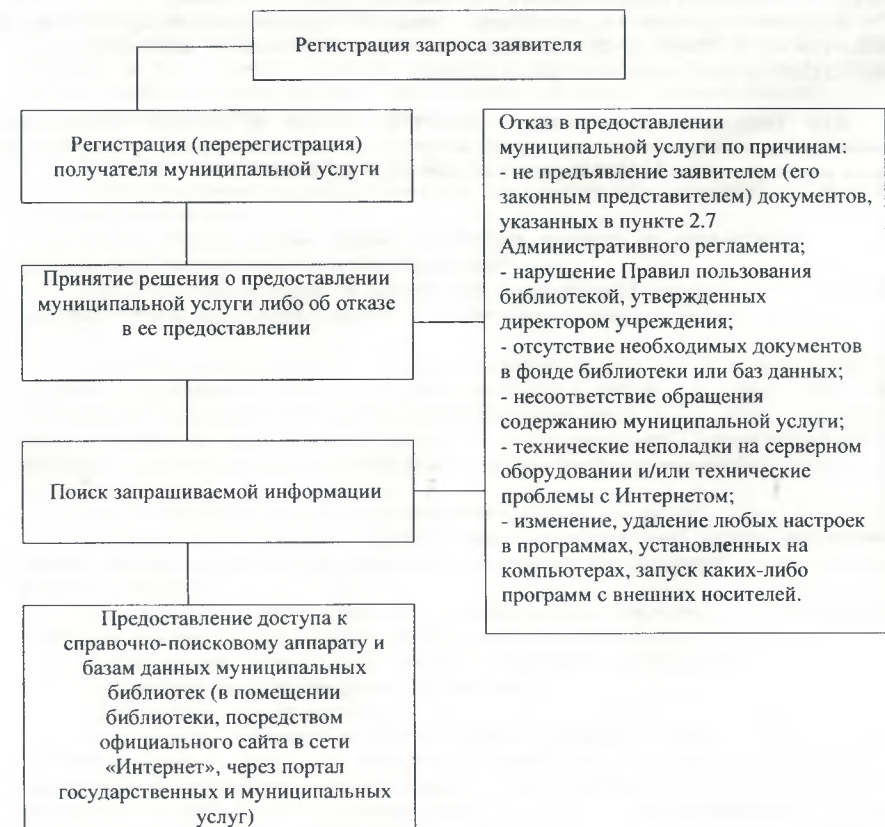
Цель запроса: \_\_\_\_\_

Результат запроса (заполняется библиотекарем) \_\_\_\_\_

В случае отказа, указать  
причину \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Административному регламенту предоставления  
Муниципальным учреждением культуры  
«Ржевская централизованная библиотечная  
система» муниципальной услуги «Предоставление  
доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек  
и базам данных»

**Блок-схема  
алгоритма прохождения  
административной процедуры**



Приложение 4  
к Административному регламенту предоставления  
Муниципальным учреждением культуры  
«Ржевская централизованная библиотечная  
система» муниципальной услуги «Предоставление  
доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек  
и базам данных»

**ОБРАЗЕЦ  
ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)  
ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Жалоба**

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

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

(фактический адрес)

Телефон: \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

Код учета: ИНН \_\_\_\_\_

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

\* на действия (бездействие):  
\_\_\_\_\_

(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

\* существо жалобы:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

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

Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)