

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«26» 01 2015 г.

№ 53

г. Тверь

### **Об утверждении административного регламента предоставления муниципальными учреждениями услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»**

В соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Твери, утвержденным постановлением администрации города Твери от 23.06.2011 № 1067, Реестром муниципальных услуг в городе Твери, утвержденным постановлением администрации города Твери от 18.04.2012 № 778, руководствуясь Уставом города Твери,

### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальными учреждениями услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению информации опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

3. Управлению информационных ресурсов и технологий разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования «город Тверь» в сети Интернет.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации города Твери Л.Н. Огиенко.

Глава администрации города

Ю.В. Тимофеев

Административный регламент  
предоставления муниципальными учреждениями услуги «Предоставление доступа  
к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальными учреждениями услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления услуги и информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек в городе Твери.

1.2. Регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальными учреждениями услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – услуга).

1.3. Предоставление услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система города Твери» (далее – МБУК «МБС г. Твери»).

Информация о почтовых адресах, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, режиме работы библиотек, входящих в состав МБУК «МБС г. Твери», указана в приложении № 1 к настоящему регламенту, а так же размещается на информационных стендах и официальном интернет-сайте МБУК «МБС г. Твери».

1.4. Заявителями на предоставление услуги являются физические и юридические лица.

1.5. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется при личном обращении, с использованием средств телефонной и электронной связи, путем размещения информации на официальном сайте МБУК «МБС г. Твери» в сети Интернет ([www.mbstver.ru](http://www.mbstver.ru)), на сайте федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и на информационных стендах в помещениях библиотек, входящих в состав МБУК «МБС г. Твери».

1.6. На информационных стендах в помещениях библиотек, входящих в состав МБУК «МБС г. Твери», должна быть размещена следующая информация:

- 1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;
- 2) текст настоящего регламента;
- 3) перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- 4) схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими заявителей;
- 5) порядок получения справок и консультаций.

1.7. Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги осуществляются при личном обращении заявителей, по телефону или по электронной почте в течение рабочего дня. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по вопросам предоставления услуги.

1.8. Заявители, обратившиеся в библиотеку с целью получения услуги, в обязательном порядке информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении услуги, о сроке выдачи результатов услуги.

## **2. Стандарт предоставления услуги**

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

2.2. Предоставление услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система города Твери».

2.3. Срок предоставления услуги.

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

Сроки предоставления информации по запросу зависят от формы обращения:

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

2) при обращении заявителя по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя не позднее 10 дней со дня регистрации запроса;

3) при обращении заявителя почтовой корреспонденцией, ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней с момента регистрации письменного обращения;

4) в случае самостоятельного поиска заявителем информации через справочно-поисковые системы, доступ к которым предоставляется на сайте МБУК «МБС г. Твери» ([www.mbstver.ru](http://www.mbstver.ru)), информация предоставляется заявителю в день обращения.

2.4. Результатом оказания услуги является получение заявителем информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах МБУК «МБС г. Твери» в форме библиографического описания изданий, включающего сведения о местах хранения экземпляров.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

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

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Российская газета. - 08.10.2003. - № 202;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Российская газета. - 05.05.2006. - №95;

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

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

- Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» // Российская газета. - 23.12.2009. - № 247.

- Распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» // Российская газета. - 29.04.2011. - № 93.

- Закон Тверской области от 26.06.1997 № 67 «О библиотеках в Тверской области» // Тверские ведомости. – 1997. - № 58 (18 - 24 июля).

- Устав МБУК «МБС г. Твери».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для оказания услуги.

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

Запрос должен соответствовать установленной настоящим регламентом форме (приложение № 2).

Текст запроса должен быть написан разборчиво, на русском языке.

Для предоставления услуги при личном обращении в библиотеку заявитель предъявляет читательский билет (при его наличии) либо документ удостоверяющий личность (для однократного обслуживания), а затем оформляет требование (приложение № 3).

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

2.8. При предоставлении услуги запрещено требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги.

Не допускается требовать от заявителя документы и информацию, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9. Основания для отказа в приёме запросов не предусмотрены.

2.10. Основания для отказа в предоставлении услуги:

- 1) отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;
- 2) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим регламентом;
- 2) несоответствие запроса содержанию услуги;
- 3) несоблюдение формы письменного запроса, установленной настоящим регламентом (отсутствие информации, необходимой для ответа на запрос);
- 4) невозможность прочтения запроса по техническим причинам (плохой почерк, текст электронного запроса не поддается прочтению и т.п.);
- 5) наличие в запросе нецензурных или оскорбительных выражений;
- 6) наличие у заявителя явных признаков алкогольного или наркотического опьянения (в случае личного обращения).

2.11. Услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Письменные запросы и запросы, присланные по электронной почте, регистрируются в течение одного рабочего дня со дня поступления запроса. Запросы, поступившие по телефону либо при личном обращении заявителя, регистрируются в момент обращения.

2.14. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого помещениях, обеспечивающих комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для работы специалистов.

2.15. Помещения для ожидания оборудуются стульями или скамьями (банкетками), а для удобства заполнения запроса о предоставлении услуги – столами и информационными стендами с образцами заполнения запроса.

2.16. Залы, в которых ведется прием заявителей, оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего предоставление услуги, и режима работы.

2.17. К показателям доступности и качества оказания услуги относятся:

- 1) наличие информационной системы, автоматизирующей процесс оказания услуги;
- 2) доступность бланков заявлений или иных документов, необходимых для оказания услуги, в сети Интернет;
- 3) размещение информации о порядке оказания услуги в сети Интернет;
- 4) размещение информации о порядке оказания услуги в брошюрах, буклетах, на информационных стендах, электронных табло, размещенных в помещении учреждения, оказывающего услугу;
- 5) возможность получения консультации специалиста по вопросам предоставления услуги: по телефону, через сеть Интернет, по электронной почте, при личном обращении, при письменном обращении;
- 6) возможность получения информации о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги, ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

7) возможность получения услуги через сеть Интернет.

2.18. При предоставлении услуги в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг 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.

На сайте МБУК «МБС г. Твери» ([www.mbstver.ru](http://www.mbstver.ru)) заявителю предоставляется возможность сформировать поисковый запрос в справочно-поисковой системе и получить библиографическое описание изданий и информацию о месте хранения экземпляров.

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

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. Предоставление услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

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

Последовательность административных действий приведена в блок-схеме предоставления услуги (приложение № 4).

Заявитель может самостоятельно получить информацию через сеть Интернет, формируя поисковый запрос в справочно-поисковой системе библиотек. Для этого на сайте МБУК «МБС г. Твери» ([www.mbstver.ru](http://www.mbstver.ru)) в разделе «Электронный каталог» заявитель формулирует поисковый запрос, указывая критерии поиска и информацию необходимую для поиска издания (ключевое слово, автор, заглавие, год издания).

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

3.2. Прием и регистрация запроса.

3.2.1. Основанием для начала процедуры «Прием и регистрация запроса» является поступление запроса в учреждение, предоставляющее услугу, почтовой корреспонденцией, электронной почтой, личным обращением, по телефону.

3.2.2. Основания для отказа в приеме запроса отсутствуют.

3.2.3. Специалист Информационно-библиографического отдела МБУК «МБС г. Твери», ответственный за предоставление услуги по должностным обязанностям, осуществляет следующие административные действия:

- 1) при личном обращении или обращении заявителя по телефону представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает заявителю предъявить читательский билет (при личном обращении) или представиться, выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (автор, заглавие, год издания и т.п.), регистрирует запрос в день поступления

запроса.

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

3.2.4. Результатом процедуры «Прием и регистрация запроса» является прием и регистрация запроса специалистом, ответственным за предоставление услуги.

### 3.3. Рассмотрение запроса

3.3.1. Основанием для начала процедуры «Рассмотрение запроса» является регистрация запроса заявителя.

3.3.2. Специалист, ответственный за предоставление услуги, проводит проверку обращения на соответствие требованиям пункта 2.10 настоящего регламента, принимает решение о предоставлении услуги или решение об отказе в предоставлении услуги в срок, не превышающий 2 дней с момента регистрации письменного обращения;

3.3.3. Результатом процедуры «Рассмотрение запроса» является решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги.

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

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

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

Время предоставления услуги по телефону составляет не более десяти минут.

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

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

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

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

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

письмо заявителю по почте либо по электронной почте.

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

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

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

3.5. Результатом административной процедуры «Предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, их базам данных» является предоставление информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах МБУК «МБС г. Твери», в форме библиографического описания изданий, включающего сведения о местах хранения экземпляров, либо сообщение об отсутствии запрошенных документов в фондах библиотек.

#### **4. Формы контроля за исполнением регламента**

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем регламенте.

4.2. Персональная ответственность специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется директором МБУК «МБС г. Твери».

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором МБУК «МБС г. Твери».

4.4. Формами контроля за исполнением настоящего регламента являются плановые и внеплановые проверки, проводимые Управлением по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери (далее – Управление).

Плановые проверки проводятся один раз в год Управлением. Периодичность внеплановых проверок устанавливается начальником Управления.

4.5. Основаниями для проведения внеплановых проверок являются жалобы заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению услуги, при предоставлении муниципальной услуги.

4.6. Цели проведения проверок:

- выявление нарушений исполнения положений настоящего регламента, прав потребителей услуги;

- рассмотрение своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждений.

4.7. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги может быть сформирована рабочая группа, состав которой утверждается приказом начальника Управления.

4.8. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений исполнения настоящего Регламента и (или) прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего услуги, а также должностных лиц**

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) муниципальных учреждений, предоставляющих услуги, их должностных лиц либо специалистов, ответственных за предоставление услуги, рассмотрение указанных жалоб осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) муниципального учреждения, предоставляющего услуги, должностных лиц либо специалистов, ответственных за предоставление услуги, по обращению заявителя, принятое или осуществленное ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в связи с:

- нарушением срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушением срока предоставления услуги;
- требованием у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

- отказом в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

- отказом в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребованием с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказом учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо специалиста, ответственного за предоставление услуги, в

исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее услугу, в Управление по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери или в администрацию города Твери на имя:

5.4.1. директора учреждения, предоставляющего услугу:

- по адресу: 170100, г. Тверь, Тверской пр-т, 5; график работы: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, перерыв - с 13.00 до 13.45. Выходные дни: суббота, воскресенье;

- с использованием средств телефонной связи (84822) 34-32-89;

- с использованием средств электронной почты: [elrb@list.ru](mailto:elrb@list.ru);

5.4.2. начальника управления по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери:

- по адресу: 170100 г. Тверь, наб. Степана Разина, д. 20; график работы Управления: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, перерыв - с 13.00 до 13.45. Выходные дни: суббота, воскресенье;

- с использованием средств телефонной связи: (84822) 32-08-14;

- с использованием средств электронной почты: через систему "Интернет-приемная" официального сайта в сети Интернет муниципального образования "город Тверь" ([www.tver.ru](http://www.tver.ru));

5.4.3. заместителя Главы администрации города Твери, курирующего работу управления по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери:

- по адресу: 170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 11; график работы администрации города Твери: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, перерыв - с 13.00 до 13.45. Выходные дни: суббота, воскресенье;

- с использованием средств телефонной связи: (84822) 34-28-80;

- с использованием средств электронной почты: через систему "Интернет-приемная" официального сайта в сети Интернет муниципального образования "город Тверь" ([www.tver.ru](http://www.tver.ru));

5.4.4. Главы администрации города Твери:

- по адресу: 170100, г. Тверь, ул. Советская, д. 11. График работы администрации города Твери: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, перерыв - с 13.00 до 13.45. Выходные дни: суббота, воскресенье;

- с использованием средств телефонной связи: (84822) 32-25-95;

- с использованием средств электронной почты: через систему "Интернет-приемная" официального сайта в сети Интернет муниципального образования "город Тверь" ([www.tver.ru](http://www.tver.ru));

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта учреждения, предоставляющего услугу ([www.mbstver.ru](http://www.mbstver.ru)), официального сайта администрации города ([www.tver.ru](http://www.tver.ru)), единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу либо наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица либо специалиста, ответственного за предоставление услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица либо специалиста, ответственного за предоставление услуги;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица либо специалиста, ответственного за предоставление услуги.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.7. Жалоба может быть подана через представителя, в этом случае представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.8. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. В случае если жалоба подана заявителем в структурное подразделение или должностному лицу администрации города Твери, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, указанные орган или должностное лицо направляют жалобу уполномоченному на ее рассмотрение органу, должностному лицу и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

5.10. Должностные лица учреждения, предоставляющего услугу, проводят личный прием заявителей (по предварительной записи). Запись заявителей проводится при личном обращении в администрацию города Твери или Управление

по адресам или с использованием средств телефонной связи, указанных в пункте 5.4. настоящего раздела.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее услугу, или орган, рассмотревший жалобу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных специалистом, ответственным за предоставление услуги, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.12. 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.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения или органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица либо специалиста, ответственного за предоставление услуги, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. 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.

5.15. Учреждение, предоставляющее услугу, или орган, которому направлена на рассмотрение жалоба, отказывает в рассмотрении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.16. Учреждение, предоставляющее услугу, или орган, которому направлена на рассмотрение жалоба, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, сообщив об этом гражданину, направившему обращение в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

5.17. Учреждение, предоставляющее услугу:

- осуществляет информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, предоставляющих услугу, их должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- консультирует заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, предоставляющих услугу, их должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.18. Решение по жалобе может быть обжаловано в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Начальник управления по культуре, спорту  
и делам молодежи администрации г. Твери

О.В. Жукова

Приложение № 1  
к административному регламенту предоставления  
муниципальными учреждениями услуги «Предоставление доступа  
к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

**Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, режиме работы структурных подразделений МБУК «МБС г. Твери»**

Наименование учреждения	Адрес	Номер телефона для справок, консультаций	Адрес для направления электронной почты	Режим работы
Центральная городская библиотека им. А.И. Герцена	г. Тверь, Тверской проспект, д. 5.	(4822) 34-29-20	<a href="mailto:оосgb@yandex.ru">оосgb@yandex.ru</a>	Понедельник – пятница: 10.00 – 20.00 Суббота, воскресенье: 11.00 – 19.00 Последний четверг каждого месяца – санитарный день
Библиотека им. П.А. Кропоткина (филиал № 1)	г. Тверь, ул. Фурманова, д. 1, корп. А	(4822) 52-09-01	<a href="mailto:fil1tver@yandex.ru">fil1tver@yandex.ru</a>	11-00 - 19-00. Выходной день - понедельник. Последний четверг месяца - санитарный день.
Библиотека им. М.Е. Салтыкова-Щедрина (филиал № 2)	г. Тверь, пр-т Победы, д. 32/3	(4822) 58-18-61	<a href="mailto:fil2mbs@yandex.ru">fil2mbs@yandex.ru</a>	11-00 - 19-00. Выходной день - понедельник. Последняя пятница месяца - санитарный день.
Библиотека им. С.М. Кирова (филиал № 3)	г. Тверь, ул. Бобкова, д. 12	(4822) 44-44-38	<a href="mailto:mbsfil3@yandex.ru">mbsfil3@yandex.ru</a>	11-00 - 19-00. Выходной день - понедельник. Последний четверг месяца - санитарный день.
Библиотека семейного чтения «Затверецкая» (филиал № 4)	г. Тверь, ул. 1-ая Силикатная, д. 7	(4822) 52-07-82	<a href="mailto:mbsfil4@yandex.ru">mbsfil4@yandex.ru</a>	11-00 - 19-00. Выходной день - понедельник.

				Последняя пятница месяца - санитарный день.
Библиотека им. С.Д. Дрожжина (филиал № 5)	г. Тверь, пр-т Чайковского, д. 84.	(4822)58-14-73	<a href="mailto:vfial5@yandex.ru">vfial5@yandex.ru</a>	11.00-19.00. Выходной день - воскресенье.
Библиотека семейного чтения на Соминке (филиал № 8)	г. Тверь, ул. Кольцевая, д. 76.	(4822) 52-72-88	<a href="mailto:mbsfil8@yandex.ru">mbsfil8@yandex.ru</a>	12.00-19.00. Выходной день - воскресенье.
Библиотека семейного чтения на Горбатке (филиал № 12)	г. Тверь, Петербургское ш., д. 69.	(4822) 55-99-29	<a href="mailto:mbsfil12@yandex.ru">mbsfil12@yandex.ru</a>	12.00-19.00. Выходной день - воскресенье.
Библиотека семейного чтения поселка Элеватор (филиал № 13)	г. Тверь, Переулок 1-й (Элеватор), д. 1	(4822) 74-45-56	<a href="mailto:mbsfil13@yandex.ru">mbsfil13@yandex.ru</a>	12.00-19.00. Выходной день - воскресенье.
Библиотека семейного чтения поселка Химинститута (филиал № 16)	г. Тверь, пос. Химинститута, д. 26.	(4822) 53-23-92	<a href="mailto:filial16@bk.ru">filial16@bk.ru</a>	11.00 -19.00. Выходной день - понедельник. Последний четверг каждого месяца - санитарный день.
Детская библиотека им. Афанасия Никитина (филиал № 18)	г. Тверь, наб. А. Никитина, д. 54.	(4822) 52-58-81	<a href="mailto:mbsfil18@yandex.ru">mbsfil18@yandex.ru</a>	10.00-18.00. Выходной день - понедельник. Последняя среда каждого месяца - санитарный день.
Мультимедийный библиотечный центр (филиал № 19)	г. Тверь, ул. С. Перовской, д. 12.	(4822) 34-93-91	<a href="mailto:fil19mbs@yandex.ru">fil19mbs@yandex.ru</a>	11.00 -19.00. Выходной день - понедельник. Последний четверг каждого месяца - санитарный день.
Библиотека семейного чтения им. Б.Н. Полевого (филиал № 21)	г. Тверь, Пролетарская наб., д. 5.	(4822) 44-05-32	<a href="mailto:polevoy-library@mail.ru">polevoy-library@mail.ru</a>	Вторник - воскресенье: 11.00-19.00. Выходной день - понедельник. Последняя пятница каждого месяца - санитарный день.
Библиотека семейного чтения на Мигаловской набережной (филиал № 25)	г. Тверь, Мигаловская наб., д.4.	(4822) 44-88-42	<a href="mailto:mbsfi25@yandex.ru">mbsfi25@yandex.ru</a>	11.00 - 18.00 Выходной день – воскресенье.
Библиотека семейного чтения микрорайона Южный (филиал № 27)	г. Тверь, б-р Гусева, д. 8 г. Тверь, б-р Гусева, д. 7	(4822) 51-43-66 (4822) 51-43-22 (д/о)		11.00 – 19.00. Выходной день – понедельник. Санитарный день – последняя пятница каждого месяца.
Детская библиотека (филиал № 29)	г. Тверь, ул. Богданова, д. 22, корп. 1.	(4822) 58-19-01	<a href="mailto:laris-carkov@yandex.ru">laris-carkov@yandex.ru</a>	10.00 – 18.00. Выходной день – понедельник.

Библиотека семейного чтения микрорайона Юность (филиал № 30)	г. Тверь, ул. Артюхиной, д. 15, корп. В	(4822) 56-58-66	<a href="mailto:g-evstratova@rambler.ru">g-evstratova@rambler.ru</a>	12.00-19.00, 10.00-18.00 (суббота и воскресенье). Выходной день - понедельник.
Детская библиотека (филиал № 31)	г. Тверь, Петербургское ш., д. 38.	(4822) 55-91-60	<a href="mailto:fil31mbs@yandex.ru">fil31mbs@yandex.ru</a>	10.00 - 18.00. Понедельник – выходной. Последняя пятница каждого месяца – санитарный день.
Библиотека семейного чтения на Пролетарке (филиал № 33)	г. Тверь, пр-т Калинина, д. 20.	(4822) 42-23-67	<a href="mailto:mbsfil33@yandex.ru">mbsfil33@yandex.ru</a>	11.00-19.00. Выходной день - понедельник. Последняя пятница каждого месяца – санитарный день.
Библиотека семейного чтения поселка Сахарово (филиал № 34)	г. Тверь, пос. Сахарово, ул. Маршала Василевского, д. 13	(4822) 53-13-71 (вахта)	-	11.00-19.00. Выходной день – понедельник Последний четверг каждого месяца - санитарный день.
Библиотека семейного чтения поселка Литвинки (филиал № 36)	г. Тверь, пос. Литвинки, д. МДК.	52-65-81 (вахта)	<a href="mailto:litvinki36@yandex.ru">litvinki36@yandex.ru</a>	11.00-19.00. Выходной день - понедельник. Последний четверг каждого месяца - санитарный день.

Начальник управления по культуре, спорту  
и делам молодежи администрации г. Твери

О.В. Жукова

Приложение № 2

к административному регламенту предоставления  
муниципальными учреждениями услуги «Предоставление  
доступа к справочно-поисковому аппарату и базам  
данных муниципальных библиотек»

Форма запроса на предоставление услуги

\_\_\_\_\_  
(наименование учреждения)  
от \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество физического лица)

**ЗАПРОС**

Прошу предоставить следующую информацию из справочно-поискового аппарата МБУК «МБС г. Твери», ее баз данных:

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

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

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

передать по электронной почте \_\_\_\_\_,  
(указать адрес электронной почты получателя)

передать лично в руки.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

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

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Начальник управления по культуре, спорту  
и делам молодежи администрации г. Твери

О.В. Жукова

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

МБУК «МБС г. Твери

ТРЕБОВАНИЕ

Отдел библиотеки \_\_\_\_\_

Шифр книги \_\_\_\_\_

Автор \_\_\_\_\_

Заглавие \_\_\_\_\_

Том \_\_\_\_\_

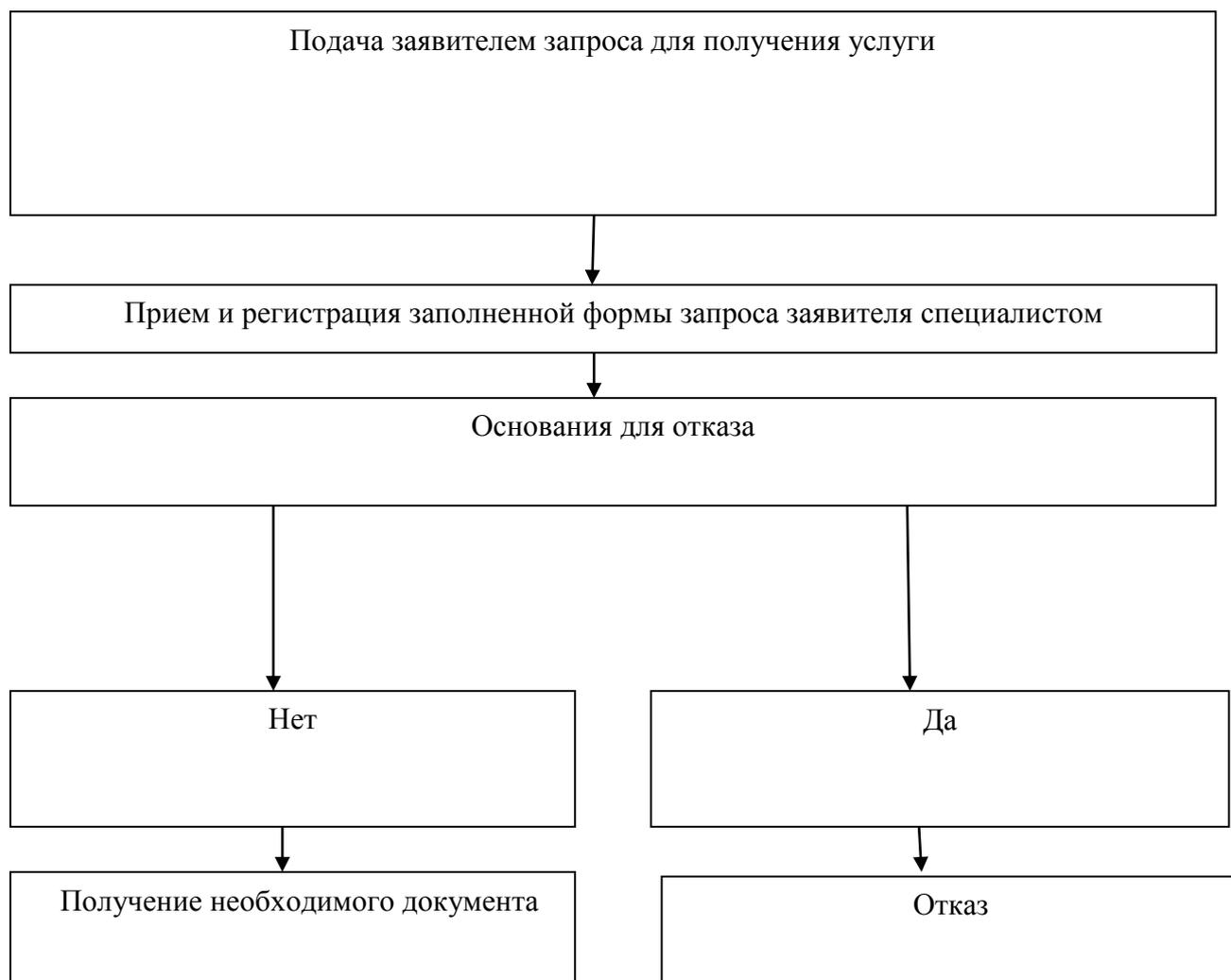
Год издания \_\_\_\_\_

Начальник управления по культуре, спорту  
и делам молодежи администрации г. Твери

О.В. Жукова

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

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



Начальник управления по культуре, спорту  
и делам молодежи администрации г. Твери

О.В. Жукова