**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОЧЕРКАССКА**

# **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 30.06.2011 | **№** 1129 | г. Новочеркасск |

Об утверждении административных

регламентов предоставления муниципальных

услуг, оказываемых Управлением культуры

 и искусства Администрации города

 В целях обеспечения информационной открытости деятельности Администрации города, повышения качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг (функций), в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации Ростовской области от 10.08.2010 № 102 «О государственных информационных системах «Региональный реестр государственных услуг (функций) Ростовской области» и «Региональный портал государственных услуг (функций) Ростовской области», решением коллегии Администрации Ростовской области от 22.11.2010 № 124 «О реализации мероприятий по формированию электронного правительства, развитию информационного общества в Ростовской области и проекте концепции формирования в Ростовской области электронного правительства до 2013 года», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом города,

 П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить административные регламенты предоставления муниципальных услуг:
	1. «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (приложение № 1);
	2. «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (приложение № 2);
	3. «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (приложение № 3).
2. Информационно-аналитическому отделу Администрации города (Муратова Д.А.) опубликовать настоящее постановление в газете «Официальный выпуск. Новочеркасские ведомости» и разместить на официальном сайте Администрации города.
3. В связи с изданием настоящего постановления признать утратившим силу постановление Администрации города от 12.04.2011 № 550.
4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

ВрИО Мэра города П.М. Овчаров

Верно: начальник отдела

подготовки и контроля

исполнения нормативных

документов Л.Р. Чегодаева

Приложение № 1

к постановлению

Администрации города

от 30.06.2011 № 1129

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени

и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент определяет сроки и последовательность действий предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий» (далее – «муниципальная услуга»).

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1.2.1. Конституцией Российской Федерации;

1.2.2. Гражданским кодексом Российской Федерации;

1.2.3. Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1;

1.2.4. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.2.5. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

1.2.6. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.2.7. распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

1.2.8. постановлением Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 «О государственной поддержке театрального искусства Российской Федерации»;

1.2.9. постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

1.2.10. Областным законом Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре»;

1.2.11. постановлением Администрации Ростовской области от 10.08.2010 № 102 «О государственных информационных системах «Региональный реестр государственных услуг (функций) Ростовской области» и «Региональный портал государственных услуг (функций) Ростовской области»;

1.2.12. распоряжением Администрации города от 21.09.2010 № 131 «Об утверждении Плана перехода на предоставление в электронном виде муниципальных услуг (функций) в городе Новочеркасске»;

1.2.13. Уставом муниципального автономного учреждения «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» (Казачий драматический театр).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется Управлением культуры и искусства Администрации города (далее – «Управление»).

1.4. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное автономное учреждение «Донской театр драмы и комедии им. В.Ф. Комиссаржевской» (Казачий драматический театр) (далее – «Театр»).

1.5. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, юридические лица независимо от их формы собственности (далее – «заявители»).

1.6. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение информации о времени и месте проведения театральных представлений, гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсах данных мероприятий.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Театра, ответственными за предоставление муни­ципальной услуги. Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

2.2. Информация о Театре:

Местонахождение: Ростовская область, г. Новочеркасск, пр. Платовский, 72.

График работы:

вторник – с 11.00 до 17.00 часов;

среда – с 11.00 до 17.00 часов;

четверг – с 11.00 до 17.00 часов;

пятница – c 12.00 до 19.00 часов;

суббота – с 12.00 до 18.00 часов;

воскресенье – с 11.00 до 18.00 часов;

выходной - понедельник.

Телефон (8635) 22-40-30 – Касса и Администратор

Адрес Интернет-сайта: www.kazak-teatr.ru.

E-mail: art-ug-vesti@mail.ru.

2.3. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

2.3.1. непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию;

2.3.2. публичного размещения информационных материалов в СМИ и в  сети Интернет, на информационных стендах, расположенных в помещении фойе и при входе в помеще­ние Театра, а также в наиболее оживленных местах города.

2.4. Должностные лица Театра, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

2.4.1. о местонахождении и графике работы Театра, о способах полу­чения информации;

2.4.2. о справочных телефонах Театра;

2.4.3. об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты Театра;

2.4.4. о месте и объёме размещаемой  информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий театров, анонсов данных мероприятий.

2.5. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются:

2.5.1. актуальность;

2.5.2. своевременность;

2.5.3. четкость в изложении материала;

2.5.4. полнота консультирования;

2.5.5. наглядность форм подачи материала;

2.5.6. удобство и доступность.

2.6. Консультирование по порядку предоставления муниципальной услуги осуществляется  в устной, письменной и электрон­ной форме. Письменные консультации предоставляются по письменному запросу заявителя, в том числе в форме электронного сообщения, в течение 3 дней со дня регистрации запроса. Консультации в электронной форме предоставляются по элек­тронному запросу заявителя, направленному на электронную почту Театра или Управления в течение 10 дней со дня регистрации запроса. Запрос может быть составлен в произвольной форме.

2.7. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.8. Для предоставления муниципальной услуги документов не требуется.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Общий срок предоставления муниципальной услуги: 2.10.1. при проведении письменной консультации – не более 3 рабочих дней с момента регистрации запроса. Запрос регистрируется специалистом, ответственным за прием документов;

2.10.2. при публичном размещении информационных материалов в СМИ и в сети Интернет – не позднее чем за 1 день до начала первого мероприятия, о котором проводится информирование;

2.10.3. при публичном размещении информационных материалов на информационных стендах – не позднее чем за 3 дня до начала первого мероприятия, о котором проводится информирование; 2.10.4. при устном обращении муниципальная услуга предоставляется в момент обращения.

2.11. Приостановление предоставления муниципальной услуги возможно в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации.

2.12. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги может являться: 2.12.1. приостановление деятельности Театра;

2.12.2. отмена театральных представлений, гастрольных мероприятий театров.

2.13. Театр размещается в специальном, отдельно стоящем здании, куда обеспечен удобный и свободный подход для посетителей и подъезд для транспорта, обеспечивается освещение и уборка прилегающей территории.

2.14. Рабочее место должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером, телефоном. 2.15. Визуальная, текстовая информация размещается на радио, в СМИ, в сети Интернет на официальном сайте органа обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.16. Вход в Театр оборудован вывеской с наименованием Учреждения.

3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. разработка Театром репертуарного плана и подготовка анонса предстоящих событий и мероприятий;

3.1.2. размещение информации на Интернет-сайте.

3.2. Порядок разработки Театром репертуарного плана и подготовка анонса предстоящих мероприятий:

3.2.1. Театр обязан разработать репертуарный план, подготовить анонс предстоящих мероприятий;

3.2.2. репертуарный план утверждается руководителем Театра;

3.2.3. анонс предстоящих мероприятий создается на основе репертуарного плана и должен быть согласован художественным руководителем Театра или правообладателями культурного продукта.

3.3. Размещение информации на Интернет-сайте: информация о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий театров и филармоний включает в себя репертуарный план Театра и анонсы мероприятий, которые должны состояться в течение месяца, на который составлены репертуарный план Театра и анонсы этих мероприятий.

3.4. Репертуарный план Театра содержит информацию о наименовании, жанре, дате, времени и месте проведения мероприятия или события, его продолжительности, стоимости билетов, возрастных ограничениях для зрителей (если они рекомендованы Театром).

3.5. В анонсах событий и мероприятий, помимо информации, соответствующей репертуарному плану, содержатся сведения о произведениях, их авторах, исполнителях, сведения о рекомендуемой социальной и возрастной категории зрителей, иная существенная для заинтересованного лица информация о театральных представлениях, филармонических и эстрадных концертах, гастрольных мероприятиях театров и филармоний.

3.6. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения, состава исполнителей и исполняемых произведений или мероприятий, Театр обязан в течение 24 часов с момента принятия решения об изменении разместить эту информацию на Интернет-сайте.

3.7. Информация о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий находятся на Интернет-сайте Театра в свободном доступе до конца месяца, на который размещен репертуарный план.

3.8. Блок-схема административных процедур по предоставлению муниципальной услуги представлена в приложение к настоящему регламенту.

4. Порядок и формы контроля предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий  контроль за соблюдением последовательности и своевременно­сти действий в рамках административных процедур, определенных настоящим регламентом, осуществляется заместителем директора Театра. 4.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление  муниципальной услуги, несёт персональную ответственность за своевременность, качество и полноту  подготовки информационных материалов для их публичного размещения, соблюдение сроков публичного размещения информационных материалов, за нарушение сроков рассмотрения и  иных административных действий, установленных настоящим регламентом. 4.3. Текущий контроль осуществляется путём проведения  проверок соблюде­ния и исполнения специалистами положений настоящего регламента, иных локальных актов Театра. Периодичность осуществления текущего контроля должна составлять не реже 1 раза в квартал.  4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений недостатков в соблюдении сроков и полноты публичного размещения информации, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.5. Проверки полноты и качества предоставления  муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) руководителя Театра. По результатам проведенных проверок, в случае выявления  нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соот­ветствии с законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги

  5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной функции. 5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц (далее – «жалоба») может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме следующими способами: 5.2.1. письменным обращением на имя руководителя Театра путём записи в Книгу обращений по адресу: г. Новочеркасск, пр. Платовский, 72; 5.2.2. письменным обращением в Управление по адресу: г. Новочеркасск, ул. Атаманская, 44/75; 5.2.3. по телефону/факсу: (8635) 22-40-30 – касса, (8635) 22-52-74 – секретарь; 5.2.4. по электронной почте: kultura.novoch@mail.ru; art-ug-vesti@mail.ru. 5.3. Заявитель муниципальной услуги в своей письменной жалобе указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет пись­менную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отче­ство (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направ­лены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии. 5.4. Требования к жалобе, поданной по электронной почте, аналогичны требовани­ям, предъявляемым к жалобе, поданной в письменной форме. 5.5. Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме. Прием заявителей осуществляет администратор Театра. 5.6. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, представители юридических лиц – документ, удостоверяющий полномочия предста­вителя.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются оче­видными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный от­вет.

 5.7. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмот­рении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов. 5.8. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмот­рены в течение 10 дней со дня их регистрации в Театре. В исключительных случаях, когда для проверки и решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление руководителем Театра сроков ее рассмотрения, но не более чем на 10 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.9. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды общей юрисдикции и арбитражные суды, определяются гражданским и арбитражным процессуальным законодательством Российской Федерации.

5.10. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электрон­ной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Управляющий делами

Администрации города А.Е. Неуймин

Приложение

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о времени и

месте театральных представлений,

филармонических и эстрадных концертов

 и гастрольных мероприятий театров и

филармоний, анонсы данных мероприятий»

БЛОК-СХЕМА

административных процедур по предоставлению муниципальной услуги

Утверждение и согласование репертуарного плана и анонсов с художественными руководителями

Разработка репертуарного плана и подготовка анонсов мероприятий Тетра

Подготовка информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий театров, анонсы данных мероприятий в электронном виде

Утверждение информации о времени и месте театральных представлений, гастрольных мероприятий театров, анонсы данных мероприятий в электронном виде

Размещение информации на Интернет-сайте/предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий в электронном виде по запросу заявителя.

Приложение № 2

к постановлению

Администрации города

от 30.06.2011 № 1129

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент определяет сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – «муниципальная услуга»).

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1.2.1. Конституцией Российской Федерации;

1.2.2. Гражданским кодексом Российской Федерации;

1.2.3. Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

1.2.4. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.2.5. Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1;

1.2.6. Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

 1.2.7. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

1.2.8. Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

1.2.9. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.2.10. постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

1.2.11. распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

1.2.12. Руководством по краеведческой деятельности муниципальных публичных библиотек (централизованных библиотечных систем): принято Конференцией РБА на X Ежегодной сессии 27.05.2005 (С.-Петербург);

1.2.13. Государственными и отраслевыми стандартами по библиотечной и информационной деятельности (СИБИД);

1.2.14. Областным законом Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре»;

1.2.15. постановлением Администрации Ростовской области от 10.08.2010 № 102 «О государственных информационных системах «Региональный реестр государственных услуг (функций) Ростовской области» и «Региональный портал государственных услуг (функций) Ростовской области»;

1.2.16. распоряжением Администрации города от 21.09.2010 № 131 «Об утверждении Плана перехода на предоставление в электронном виде муниципальных услуг (функций) в городе Новочеркасске»;

1.2.17. Уставом Муниципального учреждения «Новочеркасская централизованная библиотечная система» от 09.07.2004;

1.2.18. Правилами пользования услугами Муниципального учреждения «Новочеркасская централизованная библиотечная система»;

1.2.19. Положениями об отделах, должностными инструкциями библиотечного персонала.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Управление культуры и искусства Администрации города (далее – «Управление»).

1.4. Муниципальную услугу непосредственно предоставляет Муниципальное учреждение «Новочеркасская централизованная библиотечная система» (далее – «МУ НЦБС»).

1.5. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии; юридические лица независимо от их формы собственности (далее – «заявители»).

1.6. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является библиографическая запись о документе.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Информация о порядке предоставления муниципальных услуг предоставляется заявителю при обращении за услугой в МУ НЦБС, по телефону, электронной почте, а также на официальном Интернет-сайте.

2.2. Информация о местонахождении, почтовый адрес, телефон, график работ муниципальных библиотек города приводится в приложении 1 к настоящему административному регламенту. Адрес официального Интернет-сайта [www.cbs-novoch.ru](http://www.cbs-novoch.ru).

2.3. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются:

2.3.1 компетентность специалиста МУ НЦБС, оказывающего услугу;

2.3.2. полнота, доступность, четкость в изложении информации.

2.4. Индивидуальное устное информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами МУ НЦБС лично, либо по телефону.

2.5. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения МУ НЦБС и предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

2.6. Должностные лица МУ НЦБС при общении с заявителем (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

2.7. Должностные лица МУ НЦБС, осуществляющие устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения заявителей.

2.8. Должностное лицо МУ НЦБС, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги:

2.8.1. должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц;

2.8.2. может предложить заявителю обратиться в письменном виде за необходимой информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.9. Индивидуальное письменное информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, обратившихся в МУ НЦБС, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой или размещением на официальном Интернет-сайте МУ НЦБС.

2.10. Если должностное лицо МУ НЦБС не может ответить на вопрос заявителя самостоятельно, а также в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, может предложить заявителю, обратиться письменно, либо назначить другое удобное для него время для ответа на его устное обращение.

2.11. Ответы на письменные обращения заявителей, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте или на официальный Интернет-сайт МУ НЦБС, направляются в письменном виде почтовым отправлением или по электронной почте.

2.12. Ответы на письменные обращения заявителей, должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы заявителя, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона исполнителя.

2.13. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – «СМИ») - радио, телевидения. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ, на Интернет-сайте.

2.14. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения без предварительной записи или по графику предоставления муниципальной услуги.

2.14.2. Предоставление доступа к электронным справочно-поисковому аппарату библиотеки (СПА) и базам данных (БД) производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании пользователя, и могут 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.

2.15.  В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

2.15.1. существуют законодательные ограничения, связанные с авторскими и смежными правами (касается БД, состоящих из оцифрованных полнотекстовых изданий);

2.15.2. заявитель нарушил правила пользования ЦБС или причинил ущерб библиотеке.

2.16. Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на Интернет-сайте МУ НЦБС, не существует. Возможна приостановка доступа в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами Интернет.

2.17. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в суде.

2.18. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.18.1. помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11. 1994 № 736, нормам охраны труда;

2.18.2. для предоставления муниципальной услуги непосредственно в помещении МУ НЦБС, оборудуется персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных, печатающим устройством, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителя;

2.18.3. доступ к каталогам и картотекам должен быть свободным.

2.19. Для получения муниципальной услуги необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации). Заключить договор на обработку персональных данных заявителя.

2.20. Несовершеннолетние заявители в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

2.21. Для получения муниципальной услуги через Интернет-сайт предоставление документов, удостоверяющих личность, не требуется.

2.22. Предоставление данной муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Устава МУ НЦБС и правил пользования библиотеками, определяющих основные цели и направления деятельности.

3. Административные процедуры

 3.1. При предоставлении муниципальной услуги административные процедуры при выполнении через сайт и при обращении в библиотеку различны. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги указана в приложениях 2 и 3 к настоящему регламенту.

 3.2. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги непосредственно в помещении МУ НЦБС при личном обращении заявителя включают в себя:

3.2.1. запрос заявителя, поступивший при личном обращении;

3.2.2. регистрацию заявителя;

3.2.3. консультирование заявителя по использованию СПА, БД, методике самостоятельного поиска документов специалистом МУ НЦБС, выполняющим функции дежурного консультанта;

3.2.4. предоставление заявителю доступа к СПА, БД в помещении МУ НЦБС.

3.3. Основанием для регистрации заявителя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в МУ НЦБС.

3.4. Регистрация заявителя предусматривает:

3.4.1. прием документов, установление личности заявителя;

3.4.2. установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении МУ НЦБС;

3.4.3. выдача (перерегистрация) читательского формуляра;

3.4.4. регистрация заявителя в соответствующей базе МУ НЦБС.

3.5. Специалист МУ НЦБС, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию СПА, БД, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом заявителей по использованию СПА, баз данных – 10 минут.

3.6. Предоставление доступа к СПА и БД осуществляется в течение 10 минут с момента обращения пользователя муниципальной услуги.

3.7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение установленного МУ НЦБС времени.

3.8. Для получения муниципальной услуги в режиме удаленного доступа по сети Интернет, заявитель должен обратиться на Интернет-сайт МУ НЦБС [www.cbs-novoch.ru](http://www.cbs-novoch.ru). На главной странице сайта необходимо выбрать рубрику «Электронный каталог», далее открыть ссылку «Перейти в электронный каталог».

3.9. По желанию заявителя при первом посещении для полноценного доступа необходимо зарегистрироваться. Для регистрации необходимо ввести: имя, пароль, почтовый и электронный адреса.

3.10. Основанием для начала предоставления муниципальной в режиме удаленного доступа по сети Интернет является личное обращение заявителя на Интернет-сайт МУ НЦБС.

3.11. Предоставление доступа к СПА и БД осуществляется в момент обращения пользователя на Интернет-сайт.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за предоставлением специалистами МУ НЦБС муниципальной услуги осуществляется ответственным специалистом Управления, директором МУ НЦБС, заместителем директора МУ НЦБС.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Управления, МУ НЦБС) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3. В случае выявления нарушений прав заявителей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица,

а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги определяется законодательством Российской Федерации.

5.2. В порядке вне судебного обжалования заявитель вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении срока, некорректном поведении, нарушении положений настоящего регламента лично, по телефону, по почте и на электронную почту Управления.

5.3. Управление:

Почтовый/юридический адрес:

346430, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Атаманская, 45/77.

Телефоны:

Приемная: (8635) 22-30-37;

Специалист, курирующий работу библиотек: (8635) 22-80-13.

Адрес электронной почты: kultura.novoch@mail.ru.

Режим работы:

понедельник – четверг с 8.30 до 17.30 часов;

пятница с 8.30 до 16.30 часов;

перерыв с 13.00 до 13.45 часов;

выходные дни - суббота, воскресенье.

5.4. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения, нарушающие права и свободы пользователя.

5.6. Вышестоящие в порядке подчиненности орган, объединение, должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если заявителю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

5.7. Жалобу на действия библиотечных работников можно подать непосредственно директору органа обеспечения предоставления муниципальной услуги в рабочее время:

понедельник – пятница с 9.00 до 18.00 часов;

перерыв с 13.00 до 14.00 часов;

выходные дни - суббота, воскресенье.

5.8. Заявитель вправе оставить запись в книге отзывов. В течение 1 рабочего дня каждая новая запись книги поступает на рассмотрение директору МУ НЦБС.

5.9. Действия (бездействие) и решения, осуществлённые и принятые в ходе рассмотрения обращения, могут быть обжалованы в судебном порядке, в соответствии с гражданским и арбитражным процессуальным законодательством Российской Федерации.

Управляющий делами

Администрации города А.Е. Неуймин

Приложение 1

к административному регламенту

 предоставления муниципальной

 услуги «Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

 библиотек, базам данных»

ИНФОРМАЦИЯ

о местонахождении, телефонах, графике работ муниципальных библиотек города

Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина

Почтовый/юридический адрес: 346410, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Московская, 18.

Режим работы: с 9.30 до 19.00 часов;

выходной день – пятница;

последний понедельник месяца санитарный день.

Адрес сайта в Интернет [www.cbs-novoch.ru](http://www.cbs-novoch.ru)

Структура:

абонементный отдел (тел. 22-81-26);

читальный зал (тел. 24-52-10);

отдел «Юность» (тел. 24-75-16);

информационно-библиографический отдел (тел. 24-93-07);

краеведческий отдел (тел. 22-20-95);

организационно-методический отдел (тел. 22-21-97);

отдел автоматизации библиотечных процессов;

отдел дореволюционной литературы (тел. 24-34-90);

отдел книгохранения (тел. 22-20-95);

отдел комплектования и обработки книжных фондов (тел. 24-92-28);

сектор текущей периодики (тел. 24-75-16);

сектор литературы на иностранных языках (тел. 24-92-28).

Филиалы МУ НЦБС:

Библиотечно-информационный центр им. М. Горького (филиал № 3)

Адрес: 346404, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Мичурина, дом 23/3,

тел. (8635) 23-23-53.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день - суббота.

Библиотечно-информационный центр им. А.П. Чехова (филиал № 4)

Адрес: 346405, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Комарова, дом № 4,

тел. (8635) 23-23-26.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день - суббота.

Библиотека им. Н.К. Крупской (филиал № 5)

Адрес: 346414, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Гагарина, дом № 69,

тел. (8635) 25-63-92.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходные дни - пятница, суббота.

Библиотечно-информационный центр им. М. Шолохова (филиал № 6)

Адрес: 346411, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Будённовская, дом 141,

тел. (8635) 24-35-44.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день – суббота.

Библиотека им. В.М. Шукшина (филиал № 9)

Адрес: 346421, Ростовская область, мкр. Татарка, ул. Панфилова, дом № 12.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходные дни - пятница, суббота.

Центральная детская городская библиотека им. Гайдара

Адрес: 346400, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Комитетская, 94,

тел. (8635) 22-34-53.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день – пятница.

Библиотека-филиал № 12

Адрес: 346404, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Калинина, 41,

тел. (8635) 23-35-13.

режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день- суббота.

Библиотека-филиал № 13

Адрес: 346448, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пляжная, 19,

тел. (8635) 27-41-44.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день – суббота.

Библиотека-филиал № 14

Адрес: 346406, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Визирова, 14,

тел. (8635) 26-10-10.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день - суббота.

Подробная информация с указанием размещения библиотек по районам города размещена на сайте www.cbs-novoch.ru в разделе «О ЦБС».

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной

 услуги «Предоставление доступа к

справочно-поисковому аппарату

 библиотек, базам данных»

Графическая схема

предоставления муниципальной услуги

при личном обращении заявителя непосредственно в МУ НЦБС

Запрос заявителя о получении муниципальной услуги

Регистрация заявителя (если нет оснований для приостановления, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении МУ НЦБС)

Консультирование заявителя по использованию СПА, БД, методике самостоятельного поиска информации в них

Предоставление заявителю доступа к СПА, БД в помещении МУ НЦБС

Приложение 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной

 услуги «Предоставление доступа к

справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных»

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

в режиме удаленного доступа посредством Интернет-сайта МУ НЦБС

Обращение заявителя на Интернет-сайт МУ НЦБС

На главной странице сайта выбрать рубрику «Электронный каталог», открыть ссылку «Перейти в электронный каталог»

Регистрация заявителя (по желанию)

Получение информации (библиографических ресурсов библиотеки), содержащейся в СПА и БД

Приложение № 3

к постановлению

Администрации города

от 30.06.2011 № 1129

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

 предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент определяет сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – «муниципальная услуга»).

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1.2.1. Конституцией Российской Федерации;

1.2.2. Гражданским кодексом Российской Федерации;

1.2.3. Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

1.2.4. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

1.2.5. Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1;

1.2.6. Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

1.2.7. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

1.2.8. Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

1.2.9. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1.2.10. постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

1.2.11. распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

1.2.12. руководством по краеведческой деятельности муниципальных публичных библиотек (централизованных библиотечных систем): принято Конференцией РБА на X Ежегодной сессии 27.05.2005 (С.-Петербург);

1.2.13. Государственными и отраслевыми стандартами по библиотечной и информационной деятельности (СИБИД);

1.2.14. Областным законом Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре»;

1.2.15. постановлением Администрации Ростовской области от 10.08.2010 № 102 «О государственных информационных системах «Региональный реестр государственных услуг (функций) Ростовской области» и «Региональный портал государственных услуг (функций) Ростовской области»;

1.2.16. распоряжением Администрации города от 21.09.2010 № 131 «Об утверждении Плана перехода на предоставление в электронном виде муниципальных услуг (функций) в городе Новочеркасске»;

1.2.17. Уставом Муниципального учреждения «Новочеркасская централизованная библиотечная система»;

1.2.18. Правилами пользования услугами Муниципального учреждения «Новочеркасская централизованная библиотечная система»;

1.2.19. Положениями об отделах, должностными инструкциями библиотечного персонала.

1.3. Муниципальную функцию по обеспечению предоставления муниципальной услуги выполняет Управление культуры и искусства Администрации города.

1.4. Муниципальную услугу непосредственно предоставляет Муниципальное учреждение «Новочеркасская централизованная библиотечная система» (далее – «МУ НЦБС»).

1.5. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии; юридические лица независимо от их формы собственности (далее – «заявители»).

1.6. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является доступ к электронным копиям оцифрованных изданий, хранящимся в библиотеке.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Информация о порядке предоставления муниципальных услуг предоставляется заявителю при обращении за услугой в МУ НЦБС по телефону, электронной почте, а также на официальном интернет-сайте МУ НЦБС ([www.cbs-novoch.ru](http://www.cbs-novoch.ru)).

2.2. Информация о местонахождении, почтовый адрес, телефон, график работ муниципальных библиотек города приводится в приложении 1 к настоящему административному регламенту. Адрес официального Интернет-сайта МУ НЦБС:
[www.cbs-novoch.ru](http://www.cbs-novoch.ru).

2.3. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются:

2.3.1. компетентность специалиста МУ НЦБС, оказывающего услугу;

2.3.2. полнота, доступность, четкость в изложении информации.

2.4. Индивидуальное устное информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами МУ НЦБС лично, по телефону.

2.5. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения МУ НЦБС и предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

2.6. Должностные лица МУ НЦБС при общении с заявителем (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к заявителю не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

2.7. Должностные лица МУ НЦБС, осуществляющие устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения заявителей.

2.8. Должностное лицо МУ НЦБС, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги:

2.8.1. должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц;

2.8.2. может предложить заявителю обратиться в письменном виде за необходимой информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.9. Индивидуальное письменное информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, обратившихся в МУ НЦБС, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой или размещением на официальном Интернет-сайте МУ НЦБС.

2.10. Если должностное лицо МУ НЦБС не может ответить на вопрос заявителя самостоятельно, а также в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, может предложить заявителю, обратиться письменно, либо назначить другое удобное для него время для ответа на его устное обращение.

2.11. Ответы на письменные обращения заявителей, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте или на официальный Интернет-сайт МУ НЦБС, направляются в письменном виде почтовым отправлением или по электронной почте.

2.12. Ответы на письменные обращения заявителей, должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы заявителя, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона исполнителя.

2.13. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - «СМИ») - радио, телевидения. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ, на Интернет-сайте МУ НЦБС.

2.14. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.14.1. срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от заявителя;

2.14.2. в случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств;

2.14.3. об увеличении срока предоставления муниципальной услуги заявитель информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы;

2.14.4. ожидание в очереди при обращении за услугой не должно превышать 30 минут.

2.15. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

2.15.1. представлен неполный комплект документов, требуемых в соответствии с пунктом 2.18. и 2.19;

2.15.2. заявитель нарушил правила пользования МУ НЦБС или причинил ущерб библиотеке;

2.15.3. произошли технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические

проблемы в сети Интернет;

2.15.4. существуют законодательные ограничения.

2.16. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в суде.

2.17. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.17.1. помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736, нормам охраны труда;

2.17.2. для предоставления муниципальной услуги непосредственно в помещении МУ НЦБС помещение оборудуется персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки (СПА), электронным базам данных (БД), печатающим устройством, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователя.

2.18. Для получения муниципальной услуги необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации). Заключить договор на обработку персональных данных заявителя.

2.19. Несовершеннолетние заявители в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

2.20. Предоставления документов, удостоверяющих личность, не требуется для получения муниципальной услуги через Интернет-сайт МУ НЦБС.

2.21. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Устава МУ НЦБС и правил пользования библиотеками, определяющих основные цели и направления деятельности.

3. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

3.1.1 при первичном посещении библиотеки:

3.1.1.1. прием и регистрация заявителя;

3.1.1.2. ознакомление с Правилами пользования услугами Центральной городской библиотеки и библиотек-филиалов МУ НЦБС и другими локальными актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

3.1.1.3. оформление читательского билета (на основании документа, удостоверяющего личность заявителя, либо его законного представителя) с личной подписью заявителя и заключение договора на обслуживание и обработку персональных данных;

3.1.2. при первичном и повторных посещениях библиотеки при наличии читательского билета:

3.1.2.1. прием запроса от заявителя на бланке требования или в устной форме;

3.1.2.2. предоставление заявителю доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в фонде МУ НЦБС на библиотечном компьютере с исключением возможности несанкционированного копирования;

3.1.2.3. по согласованию с заявителем может быть выдана копия документа на дом в печатном или электронном виде с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводятся в приложениях
2 и 3 к настоящему регламенту.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за предоставлением специалистами МУ НЦБС осуществляется специалистом Управления, директором МУ НЦБС, заведующими структурных подразделений, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Управления культуры и искусства Администрации города, МУ НЦБС) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица,

а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги определяется законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявитель вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении срока, некорректном поведении, нарушении положения настоящего регламента лично, по телефону, по почте и на электронную почту Управления.

5.3. Управление:

Почтовый/юридический адрес:

346430, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Атаманская, 45/77.

Телефоны:

приемная: (8635) 22-30-37;

специалист, курирующий работу библиотек: (8635) 22-80-13.

Адрес электронной почты: kultura.novoch@mail.ru.

Режим работы:

понедельник - четверг 8.30 – 17.30 часов;

пятница 8.30 – 16.30 часов;

перерыв 13.00 – 13.45 часов;

выходные дни - суббота, воскресенье.

5.4. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения, нарушающие права и свободы заявителя.

5.6. Вышестоящие в порядке подчиненности орган, объединение, должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если заявителю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

5.7. Жалобу на действия библиотечных работников Центральной библиотеки и библиотек-филиалов можно подать непосредственно директору МУ НЦБС.

Часы работы:

понедельник - пятница 9.00-18.00 часов;

перерыв 13.00 – 14.00 часов;

выходные дни - суббота, воскресенье.

5.8. Заявитель может оставить запись в Книге отзывов. В течение 1 рабочего дня каждая новая запись Книги поступает на рассмотрение директору МУ НЦБС.

5.9. Действия (бездействие) и решения, осуществлённые и принятые в ходе рассмотрения обращения, могут быть обжалованы в судебном порядке, в порядке, установленном гражданским и арбитражным процессуальным законодательством Российской Федерации.

Управляющий делами

Администрации города А.Е. Неуймин

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям,

хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг,

с учетом соблюдения требований законодательства

Российской Федерации об авторских и смежных правах»

ИНФОРМАЦИЯ

о местонахождении, телефонах, графике работ муниципальных библиотек города

Центральная городская библиотека им. А.С. Пушкина

Почтовый/юридический адрес: 346410, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Московская, 18.

Режим работы: с 9.30 до 19.00 часов;

выходной день – пятница;

последний понедельник месяца санитарный день.

Адрес сайта в Интернет [www.cbs-novoch.ru](http://www.cbs-novoch.ru).

Структура:

абонементный отдел (тел. 22-81-26);

читальный зал (тел. 24-52-10);

отдел «Юность» (тел. 24-75-16);

информационно-библиографический отдел (тел. 24-93-07);

краеведческий отдел (тел. 22-20-95);

организационно-методический отдел (тел. 22-21-97);

отдел автоматизации библиотечных процессов;

отдел дореволюционной литературы (тел. 24-34-90);

отдел книгохранения (тел. 22-20-95);

отдел комплектования и обработки книжных фондов (тел. 24-92-28);

сектор текущей периодики (тел. 24-75-16);

сектор литературы на иностранных языках (тел. 24-92-28).

Филиалы МУ НЦБС

Библиотечно-информационный центр им. М. Горького (филиал № 3).

Адрес: 346404, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Мичурина, дом 23/3,

тел. (8635) 23-23-53.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день – суббота.

Библиотечно-информационный центр им. А.П. Чехова (филиал № 4).

Адрес: 346405, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Комарова, дом № 4,

тел. (8635) 23-23-26.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день – суббота.

Библиотека им. Н.К. Крупской (филиал № 5).

Адрес: 346414, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Гагарина, дом № 69,

тел. (8635) 25-63-92.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходные дни - пятница, суббота.

Библиотечно-информационный центр им. М. Шолохова (филиал № 6).

Адрес: 346411, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Будённовская, дом 141,

тел. (8635) 24-35-44.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день – суббота.

Библиотека им. В.М. Шукшина (филиал № 9).

Адрес: 346421, Ростовская область, мкр. Татарка, ул. Панфилова, дом № 12.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов

выходные дни - пятница, суббота.

Центральная детская городская библиотека им. Гайдара.

Адрес: 346400, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Комитетская, 94,

тел. (8635) 22-34-53.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день - пятница.

Библиотека-филиал № 12.

Адрес: 346404, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Калинина, 41,

тел. (8635) 23-35-13.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день – суббота.

Библиотека-филиал № 13.

Адрес: 346448, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пляжная, 19,

тел. (8635) 27-41-44.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной - суббота.

Библиотека-филиал № 14.

Адрес: 346406, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Визирова, 14,

тел. (8635) 26-10-10.

Режим работы: с 9.30 до 18.00 часов;

выходной день – суббота.

Подробная информация с указанием размещения библиотек по районам города размещена на интернет-сайте www.cbs-novoch.ru в разделе «О ЦБС».

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям,

хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг,

с учетом соблюдения требований законодательства

Российской Федерации об авторских и смежных правах»

Блок-схема

последовательности действий предоставления муниципальной услуги

при личном обращении пользователя непосредственно в помещении МУ НЦБС

Прием и регистрация заявителя

Заполнение обращения (запроса) заявителя

Получение доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах

Приложение 3

к административному регламенту

 предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям,

хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг,

с учетом соблюдения требований законодательства

Российской Федерации об авторских и смежных правах»

Блок-схема

последовательности действий предоставления муниципальной услуги

в режиме удаленного доступа посредством Интернет-сайта МУ НЦБС

Обращение заявителя на Интернет-сайт МУ НЦБС

На главной странице сайта выбрать рубрику «Электронный каталог», открыть ссылку «Перейти в электронный каталог»

Регистрация заявителя (по желанию)

Получение заявителем доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг.