Приложение

к постановлению администрации

городского округа Вичуга от 28.11.2016 г. №1296

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату**

**библиотек, базам данных муниципальных библиотек муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**«Централизованная библиотечная система»»**

**1. Общие положения**

* 1. **Предмет регулирования регламента**

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются

отношения, возникающие между физическим или юридическим лицом ( далее – Заявитель) и

Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Вичуга, предоставляющего доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.1.2. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения качества

предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для

участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, правила предоставления муниципальной услуги, в том числе сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги**

Получателями муниципальной услуги могут быть физические и юридические лица независимо от гражданства или места проживания (регистрации).

**1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении библиотеки, графике работы и телефонах для справок является открытой и предоставляется в виде:

- размещения в помещениях библиотек на информационных стендах;

- размещения на интернет-сайте библиотеки;

- размещения на едином и (или) региональном портале государственных и муниципальных

услуг (далее – Порталы);

- проведения консультаций сотрудниками библиотек, ответственными за информирование.

1.3.2. Сведения о местонахождении библиотек:

* Центральная библиотека — г.Вичуга, ул.Б.Пролетарская, д.1
* Детская библиотека-филиал — г.Вичуга, ул.Металлистов, д.9
* Библиотека-филиал № 1 — ул. Ленинская, д.26
* Библиотека-филиал № 2 - ул. Ленинградская, д.107.

Графики работы:

понедельник – пятница с 09 час. до 18 час.,

суббота с 10 час. до 18 час.,

воскресенье – выходной день.

Контактные телефоны, телефоны для справок:

* Центральная библиотека — 849354 2-32-47
* Детская библиотека-филиал — 849354 2-25-66
* Библиотека-филиал № 1 — 849354 2-47-60
* Библиотека-филиал № 2 - 849354 2-13-40

Адрес электронной почты: biblioteka\_37@mail.ru

Адрес интернет сайта библиотек: http//cbs-vichuga.ivn.muzkult.ru

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Муниципальная услуга, предоставление которой регулируется настоящим административным регламентом, именуется «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек» (далее – муниципальная услуга).

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальная услуга предоставляется непосредственно Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа Вичуга.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек (далее – СПА) и базам данных (далее – БД):

- при личном обращении: предоставление Заявителю рабочего места и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки;

- при письменном обращении: предоставление Заявителю информации об официальном сайте библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки и удовлетворение информационных потребностей Заявителя;

- при обращении по телефону: предоставлению Заявителю информации об официальном сайте библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки и удовлетворение информационных потребностей Заявителя;

- при удаленном доступе в сети Интернет: доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей Заявителя;

или мотивированный отказ в предоставлении услуги.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

Сроки предоставления муниципальной услуги зависят от скорости Интернет на оборудовании пользователя, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. Информация о наличии в библиотеке СПА и БД предоставляется по телефону в течение одного дня с момента обращения пользователя. При наличии очереди на доступ к БД (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях муниципальных библиотек непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги может быть ограничено до 40 минут. Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальных услуг по использованию СПА БД – 6 мин. Предоставление доступа к БД осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги. СПА БД обновляется в течение месяца со дня поступления нового

издания в библиотеку. БД, правообладателем которых библиотеки не являются, обновляются по мере приобретения баз.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих**

**отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

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

Федеральным законом от 24 декабря 1994 года № 78 –ФЗ «О библиотечном деле» (в действующей редакции).

Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612 -1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в действующей редакции).

Федеральный закон от 3 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» (в действующей редакции).

Уставом муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» городского округа Вичуга

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 сети Интернет».

Федеральным законом от 27.07.2006 №152 «О персональных данных»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Настоящим административным регламентом.

**2.6. Перечень документов, предоставляемых заявителем, для получения** **муниципальной услуги:**

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предъявление документа, удостоверяющего личность Заявителя (паспорт, водительское удостоверение, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, место регистрации).

2.6.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия — поручительства. (приложение № 1)

2.6.3. На основании предоставленных документов работник муниципальной библиотеки заполняет читательский формуляр. Предоставление муниципальной услуги пользователю в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра. Предоставления документов, удостоверяющих личность, для получения муниципальной услуги через Интернет-сайт муниципальной библиотеки не требуется.

При обращении за услугой в электроном виде через Порталы Заявитель предоставляет в библиотеки муниципальных образований Ивановской области запрос в электронном виде, удостоверенный простой электронной подписью Заявителя.

При личном обращении за муниципальной услугой и при обращении в электронном виде через Порталы Заявитель – физическое лицо имеет возможность получения муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты.

**2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

2.7.1. В приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги может быть отказано (приложение № 4), если:

обращение не соответствует содержанию муниципальной услуги;

некорректное изложение запроса о предоставлении муниципальной услуги;

отсутствие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

в библиотеках отсутствует запрашиваемая база данных;

обращение не соответствует содержанию муниципальной услуги;

обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

текст обращения не поддаётся прочтению.

**2.8. Информация о платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга является бесплатной для всех категорий граждан.

**2.9. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной**

**услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

Время приема сотрудником библиотеки не ограничивается временным промежутком. В случае создания очереди сотрудник библиотеки в вежливой форме просит подождать Заявителя в целях более оперативного обслуживания ожидающих Заявителей.

**2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

2.10.1. При личном обращении регистрация запроса на получение муниципальной услуги осуществляется в момент самого запроса.

2.10.2. В электронном виде регистрация обращения осуществляется с учетом технической особенности Порталов после обращения Заявителя.

2.10.3. При письменном обращении в день поступления запроса.

**2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в муниципальных образовательных учреждениях.

Прием граждан осуществляется в помещениях, оборудованных в соответствии с требованиями санитарных норм и правил.

Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть

оборудованы:

- средствами вычислительной техники с установленными справочно-информационными системами и оргтехникой, подключенными к справочно-поисковому аппарату, базам данных;

- техническими и программными средствами обработки информации, содержащейся на универсальной электронной карте.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для

обратившихся Заявителей и оборудоваться в необходимых количествах стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания заявлений.

Места ожидания получателей муниципальной услуги и места получения информации

(абонемент, площадка перед кафедрой выдачи книг, читальный зал) оборудованы столами стульями и информационными стендами.

На видном месте размещается информационный стенд, содержащий информацию о режиме работы библиотеки, правилах пользования библиотекой, телефонах для справок, порядке предоставления муниципальной услуги, праве и порядке обжалования действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, приведены образцы поручений родителей, перечень документов, предоставляемых Заявителем, для получения муниципальной услуги.

Доступ Заявителей непосредственно к местам предоставления муниципальной услуги должен быть беспрепятственным.

**2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.12.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

обеспечения беспрепятственного доступа Заявителей непосредственно к местам предоставления муниципальной услуги с учетом особенностей работы библиотеки;

обеспечение возможности обращения в Библиотеки по различным каналам связи, в т. ч. в электронной форме.

2.12.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

минимизация сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействия) должностных лиц, принятые или осуществленные ими при предоставлении муниципальной услуги.

2.12.3.Ответственность за полноту предоставляемой информации несет библиотека.

**3. Административные процедуры**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

обращение пользователя библиотекой с запросом, проверка документов;

ознакомление пользователя библиотекой с правилами пользования муниципальной библиотекой, заполнение читательского формуляра;

анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги представлена в

приложении № 3 к настоящему Регламенту.

муниципальная услуга предоставляется без предварительной записи.

3.1. Обращение пользователя библиотеки с запросом, проверка документов. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение пользователя библиотеки для получения информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащихся в СПА БД муниципальной библиотеки. Библиотекарь проверяет соответствие предоставленных Заявителем документов требованиям настоящего Регламента.

3.2. Ознакомление пользователя библиотеки с Правилами пользования общедоступной

муниципальной библиотекой, заполнение читательского формуляра. После ознакомления с Правилами пользования общедоступной муниципальной библиотекой, работник библиотеки производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр в соответствии с паспортом пользователя библиотеки.

3.3. Анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.

3.3.1. Пользователь библиотеки в устной или письменной форме делает запрос работнику

муниципальной библиотеки на выдачу требуемого документа (в печатном или электронном виде) или его копии из библиотечного фонда библиотеки и баз данных по библиотечному абонементу или в читальном зале. Библиотекарь выполняет запрос пользователя и осуществляет выдачу документа (в печатном или электронном виде) или его копии для временного пользования в читальном зале или по библиотечному абонементу.

3.3.2. Пользователь в целях получения муниципальной услуги по справочно-библиографическому (информационному) обслуживанию в устной или письменной форме (приложение № 2) делает запрос библиотекарю муниципальной библиотеки:

на предоставление информации о составе библиотечного фонда через систему каталогов и

картотек;

на осуществление тематического подбора документов;

на выдачу библиографического списка литературы по заданной теме;

на представление консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде;

на представление библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

Библиотекарь выполняет запрос пользователя путем представления консультативных услуг и библиографических консультаций.

3.3.3. Время выполнения муниципальной услуги при личном обращении не должно превышать 30 минут, по телефону – 10 минут. Время выполнения запроса получателя услуги, поступившего через интернет-сайт, - не более 3-х дней с момента обращения.

3.4. Пользователь муниципальной услуги имеет право самостоятельно осуществить поиск и выбор книг, документов и полную информацию о составе библиотечного фонда и БД муниципальной библиотеки через систему каталогов и картотек и другие виды библиотечного информирования.

3.5. Результат выполнения непосредственных действий по предоставлению муниципальной услуги фиксируется библиотекарем муниципальной библиотеки в читательском формуляре.

**4. Контроль исполнения административного регламента предоставления** **муниципальной услуги**

4.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги, включает в себя проведение текущего контроля деятельности ответственных должностных лиц, связанной с предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором МБУК ЦБС.

4.3. Исполнитель несет персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных характеристиках.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий** **(бездействия) муниципального образовательного учреждения, предоставляющего** **муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия)

муниципального образовательного учреждения, должностного лица, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы при предоставлении муниципальной услуги:

5.3. Жалоба подается руководителю библиотеки в письменной форме на бумажном носителе,

устно при личном приеме или в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Библиотеки, единого портала

государственных или муниципальных услуг или регионального портала;

5.4. Жалоба должна содержать:

- должность, фамилию, имя, отчество лица, действия которого обжалуются;

- фамилия, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, контактный телефон, адрес электронной почты по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых действиях (бездействиях);

5.5. Заявитель может обратиться с жалобой в случае нарушения срока и полноты предоставления муниципальной услуги.

5.6. Жалоба, поступившая руководителю библиотеки, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы руководитель библиотеки принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу и направляет заявление для организации работы по предоставлению

информации о справочно-поисковом аппарате библиотеки, базе данных;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.6., заявителю в

письменной форме, или по его желанию, в электронном виде направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, руководитель библиотеки незамедлительно направляет имеющиеся материалы в соответствующие правоохранительные органы.

Приложение № 1

к административному регламенту

«Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

муниципальных библиотек муниципальным

бюджетным учреждением культуры

«Централизованная библиотечная система»»

**Образец согласия - поручительства родителей**

(заполняется собственноручно или с использованием машинописной/ компьютерной техники за

исключением личной подписи)

Директору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование учреждения)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(Ф.И.О. руководителя)*

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

*(И.О.Фамилия заявителя)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Паспорт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Проживающая (ий) по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

*Поручение*

*Я, Иванова Светлана Ивановна, не возражаю против оформления моего сына Иванова Виктора Ивановича 18.01.1998 года рождения в качестве читателя Вашей библиотеки.*

*11.08.2012 г. Иванова*

Приложение №2

к административному регламенту

«Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

муниципальных библиотек муниципальным

бюджетным учреждением культуры

«Централизованная библиотечная система»»

В (полное название муниципального учреждения)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество заявителя)

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

(индекс, почтовый адрес заявителя)

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

тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о доступе к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных и предоставить доступ к справочно-поисковому аппаратe и следующим базам данных:

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

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть)

- выслать по указанному в запросе адресу,

- передать электронной почтой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* получу лично в руки

Дата Подпись Расшифровка подписи

Приложение № 3

к административному регламенту

«Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

муниципальных библиотек

муниципальным

бюджетным учреждением культуры

«Централизованная библиотечная система»»

Блок-схема

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

муниципальных библиотек муниципальным

бюджетным учреждением культуры

«Централизованная библиотечная система»»

Приём и регистрация заявления о предоставлении доступа к справочно-

поисковому аппарату, базам данных

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Проверка заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги на

соответствие требованиям административного регламента

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Подготовка и направление информации заявителю о предоставляемой

муниципальной услуге

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Подготовка и направление уведомления об отказе в выдаче информации

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Приложение № 4

к административному

регламенту предоставления

муниципальной услуги

«Предоставление доступа к

справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных

муниципальных библиотек муниципальным

бюджетным учреждением культуры

«Централизованная библиотечная система»»

**Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Ваш запрос от \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_ о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек» заполнен правильно. Настоящим уведомляем Вас о невозможности предоставления запрашиваемой информации по следующим причинам:  *перечислить основания для отказа.*

Обращаем Ваше внимание на то, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать рекомендации заявителю по дальнейшим действиям с его стороны: например, при устранении допущенных нарушений Вы имеете право повторно обратиться за получением муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек »).

Исполнитель (ФИО, должность, телефон)