Приложение к постановлению

Администрации Сосковского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 года № \_\_\_\_

**Административный регламент**

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

**библиотек Орловской области и базам данных.**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Наименование муниципальной услуги:** Предоставление доступа к справочно-поисковому **аппарату библиотек Орловской области и базам данных.**

**1.1.** **Муниципальной услугой** является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – муниципальная услуга).

-**Справочно-поисковый аппарат** – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно - поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа

- **База данных** – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на электронном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации

**1.2.**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги  разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышение  качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату Муниципального бюджетного учреждения культуры

«Сосковская межпоселенческая центральная библиотека» Сосковского района Орловской области (далее МБУК « СМЦБ») и базам данных библиотек Орловской области, создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам библиотек. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги.

**1.3.** Предоставление муниципальной услуги осуществляется  Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Сосковская межпоселенческая центральная библиотека» Сосковского района Орловской области.

**1.4.** В процессе предоставления муниципальной услуги библиотека осуществляет взаимодействие с отделом культуры и архивного дела администрации Сосковского муниципального района, органами исполнительной власти района, государственными и муниципальными библиотеками, библиотеками иной ведомственной принадлежности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

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

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

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

- Федеральным законом  от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

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

-Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»

- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации;

- Уставом  МБУК « СМЦБ»

- Правилами пользования МБУК « СМЦБ»

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

- Уставом Сосковского муниципального района

**1.6.** Конечным результатом исполнения муниципальной услуги являются: **свободный доступ всех категорий пользователей , включая юридических лиц к справочно-поисковому аппарату библиотек Орловской области и базам данных.**

**1.7.** Получателями (при исполнении муниципальной услуги) являются:

- физические и юридические лица:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

- организации и общественные объединения;

- органы государственной власти, местного самоуправления.

Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены уставом  МБУК «СМЦБ»

**1.8.** Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**II. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.**

**2.1.** Порядок информирования о муниципальной услуге:

**2.1.1.** Информация о муниципальной услуге предоставляется:

-непосредственно на информационных стендах в помещениях библиотеки, Информация об оказываемой муниципальной услуге  также может доводиться до получателей муниципальной услуги посредством телефонной связи, средств  массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях МБУК « СМЦБ».

**2.1.2.** Справочная информация о МБУК «СМЦБ» включающая сведения о местонахождении библиотеки, фамилию, имя, отчество директора библиотеки, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, название официальных сайтов, режиме работы размещена в приложении № 1 к административному регламенту.

**2.1.3.** Сведения о режиме работы библиотеки размещаются на вывесках при входе в здание библиотеки.

**2.1.4.** На информационных стендах, размещаемых в помещениях  библиотеки, местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество директора библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, ,адреса электронной почты, сайтов, извлечения из нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной услуги, Уставов библиотеки, Правил пользования библиотекой, административный  регламент по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа по предоставлению муниципальной услуги.

**2.1.5.** Предоставление муниципальной услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях библиотеки, так и в режиме удаленного доступа, посредством телефонной связи и сети интернет.

**2.2.** Перечень справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных и условий доступа к ним получателей муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области охраны авторского права размещается на информационных стендах в помещениях библиотеки.

**2.3.** Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги - осуществляется специалистами  библиотеки в устной либо в письменной форме при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации, на основании письменного обращения, по телефону, электронной почте.

**2.4.** При информировании о предоставлении муниципальной услуги по письменным обращениям - ответ на обращение направляется посредством почтовой связи в адрес получателя муниципальной услуги в установленные действующим законодательством сроки.

**2.5.** Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотеки согласно приложению № 1 к административному регламенту. Разговор не должен продолжаться более 3 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

**2.6.** Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты библиотеки согласно приложению № 1 к административному регламенту. Ответ на электронное обращение дается специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок до 3 дней.

- Заявителям предоставляется возможность дистанционно получить формы документов, необходимые для получения услуги.

- Информирование заявителей о порядке получения муниципальной услуги возможно в электронном виде при отправке запросов заявителей по адресу электронной почты

**2.7** Помещения, где оказывается муниципальная услуга должно быть удобным для посещения людьми с ограниченными возможностями (иметь пандус, кнопку вызова сотрудников). Людям с ограниченными возможностями по необходимости

- предоставляется, муниципальная услуга по месту жительства или в дистанционном режиме.

-оказывается помощь должностными лицами учреждения, которое предоставляет муниципальная услугу, помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами.

**2.8.** Сроки исполнения муниципальной услуги

**2.8.1.** При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях библиотеки непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги  может быть ограничено до 40 минут.

**2.8.2.** Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей муниципальных услуг по использованию СПА, баз данных – 6 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

**2.8.3** СПА библиотеки обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателями которых библиотека не являются, обновляются по мере приобретения баз.

**2.9.** Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещениях библиотеки:

- отсутствие паспорта;

- утеря или порча документов из фонда библиотеки;

- нарушение сроков возврата документов;- нарушение Правил пользования библиотекой;- не корректная форма обращения за получением муниципальной услуги по телефону;- по техническим причинам.

**2.9.1.** Предоставление получателям муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных осуществляется на традиционных (бумажных) носителях в помещении  библиотеки свободно, поэтому регистрация запроса не осуществляется, в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официальных сайтов  библиотеки. Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.

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

**3.1.** Муниципальная услуга предоставляется в помещениях ЦБ, оснащенной персональным компьютерам, печатающим устройством, мебелью, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

Информация, о библиографических ресурсах библиотек представляемая заявителю содержит следующие данные о запрашиваемом издании: автор; заглавие; год издания; место издания; ISBN; издательство; объем документа (в страницах или мегабайтах); местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

**3.2.** Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

- формуляр читателя,

- паспорт.

Формуляр читателя оформляются в порядке, предусмотренном внутренним актом библиотеки.

**3.3.** Предоставление муниципальной услуги получателям в режиме удаленного доступа по сети Интернет осуществляется посредством электронной почты (в соответствии с действующим законодательством об охране авторских прав).

**3.4.** Основанием предоставления муниципальной услуги является обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в библиотеке включают в себя:

- регистрацию получателя муниципальной услуги,

- выдачу формуляра читателя или разового пропуска,

- консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов  специалистом библиотеки,

- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении библиотеки.

**3.5.** Регистрация получателя муниципальной услуги

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку. Регистрация, перерегистрация получателя муниципальной услуги осуществляется по предъявлению паспорта. Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;

- установка наличия (отсутствия) оснований  для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки;

**3.6**. Консультирование получателя муниципальной услуги.

- При обращении по телефону, консультацию предоставляется в виде устного ответа на конкретные вопросы;

- При обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

Специалист библиотеки, вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных – 6 минут. Консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с графиком работы, утвержденным приказом директора библиотеки.

**3.7.** Предоставление доступа к электронным  базам данных, в помещениях библиотеки включает в себя (в случае если библиотека не являются правообладателем баз данных):

- авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;

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

- предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базам данных;

- консультирование по методике эффективного поиска информации;

- пользование базами данных - получателем муниципальной услуги в течение установленного времени.

**3.8.** При необходимости получения копий электронных документов специалист библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации

**3.9.** По окончании работы со СПА, базами данных специалист библиотеки ставит штамп отдела библиотеки в контрольном листке (если это предусмотрено внутренним актом библиотеки) и возвращает читательские документы.

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

**4.1.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется библиотекарем.

**4.2.** Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями и распоряжениями руководителя в соответствии с графиком работы.

**4.3.** Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Учредителем, директором МБУК «СМЦБ», форматами 6-НК, годовыми сведениями Государственного статучёта.

**4.4.** Периодичность плановых проверок – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия сотрудников в связи с недобросовестным предоставлением  муниципальной услуги.

Должностные лица несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности выполнения административных процедур. Персональная ответственность должностных лиц, исполняющих обязанности по предоставлению муниципальной услуги, закреплена их должностными инструкциями. За несоблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие необоснованных решений виновные несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**V «Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего**

**5.1**. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу или муниципального служащего, в том числе в следующих случаях:- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;- нарушение срока предоставления муниципальной услуги; требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами - отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, - затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации,

**5.2**. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего, 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 так же номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**5.3***.* При обращении заявителя срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

- отказывает в удовлетворении жалобы.

**5.5**. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.4. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**5.6.** В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с пунктом 5.2. настоящего Административного регламента незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**5.7.** Основанием для начала досудебного обжалования является жалоба (обращение), поступившая лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленная в виде почтового отправления или в электронном виде.

**5.8.** Заявитель имеет право на получение информации и документов в уполномоченном органе, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**5.9.** В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, положения настоящего раздела не применяются.

**5.10.** Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

**5.11.** Решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления могут быть обжалованы в суд или арбитражный суд в порядке ст. 11,12,13 ГК РФ, ч. 1, ст. 254 ГПК РФ, ч.1 ст. 198 АПК РФ.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к административному регламенту

**Предоставление доступа к**

**справочно-поисковому аппарату**

**библиотек Орловской области и**

**базам данных.**

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры**

**«СОСКОВСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА»**

**Сосковского района Орловской области**

**Директор** – Елена Сергеевна Милюкова

**Местонахождение:**

3030980 Орловская область, село Сосково ул. Советская, д.2

Телефон: 8 (48665) 2-11-43 ,

График работы библиотеки:

Понедельник – пятница: с 9.00 до 17.00 . без перерыва

Суббота – 9.00. до 16.00.

Выходной день – воскресенье

 Санитарный день: последний четверг месяца

**E-mail**: [soskovobib.bykova@yandex.ru](mailto:soskovobib.bykova@yandex.ru)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**Предоставление доступа**

**к справочно-поисковому аппарату**

**библиотек**

**Орловской области и базам данных.**

**БЛОК-СХЕМА АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МБУК «СМЦБ» МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Орловской области, базам данных»**

**Заявление, личное обращение получателя муниципальной услуги**

Выдача формуляра

Занесение сведений о получателе муниципальной услуги в базу данных

**Получение доступа к СПА и базам данных библиотек.**

Авторизация получателя муниципальной услуги

Специалист, отвечающий за муниципальную услугу

Консультация пользователя

Специалист, отвечающий за предоставление муниципальной услуги

Регистрация получателя

Муниципальной услуги

Муниципальная библиотека

Регистрация/ перерегистрация

Предоставление доступа к

к СПА и базам данных