Приложение № 2

к постановлению администрации

города от    28.06.12    №   983

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

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

**библиотек,  базам данных»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Регламент) разработан с целью обеспечения качества предоставления муниципальной услуги, повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек, а также определяет  сроки и последовательность действий  предоставления муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2.  Основные понятия, используемые в данном  Регламенте:

- Регламент предоставления муниципальной услуги – локальный правовой акт,  устанавливающий порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

- Муниципальная услуга осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального образования город  Алейск Алтайского края.

1.3. Заявители -  юридические и  физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1.  Наименование муниципальной услуги.

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

        Предоставление муниципальной услуги осуществляет централизованная библиотечная система муниципального бюджетного учреждения «Культурно-досуговый центр» администрации г. Алейска (далее ЦБС), в составе которой семь структурных  подразделений. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении 1 настоящего Регламента.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления  муниципальной услуги  является:

- предоставление информации об имеющихся ресурсах библиотеки;

- получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных и оказание консультативной помощи в поиске информации;

- получение выписки из каталога данных документа;

- получение документов из фонда библиотеки во временное пользование;

 - обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего Регламента:

по телефону;

на информационных стендах библиотек;

по электронной почте;

посредством личного общения;

по письменным запросам.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется с момента обращения заявителей в муниципальное учреждение.

2.4.1 При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных в муниципальной библиотеке предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут. В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае, если сотрудники муниципальной библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.4.2 На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, информация предоставляется в соответствии с режимом работы библиотек.

2.4.3  При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

2.4.4 Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки не может превышать 15 минут.

2.4.5  При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (Информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5. Правовые основания для оказания предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» осуществляется в соответствии с:

1. Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации.

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

 3. Федеральным законом «Об общих принципах организации местного        самоуправления в Российской Федерации» от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ.

4. Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 №78-ФЗ (ред. от 27.12.2009): принят ГД ФС РФ 23.11.1994.

5. Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006  №149-ФЗ: принят ГД ФС РФ 08.07.2006.

6. Федеральным законом «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 № 4866-1 (ред. от 09.02.2009).

7. Законом Алтайского края от 10.04.2007 №22-ЗС (ред. от 07.05.2010) «О библиотечном деле в Алтайском крае» (принят Постановлением АКСНД от 05.04.2007  №193).

8. Постановлением  Госстандарта РФ «Об утверждении  Общероссийского классификатора услуг населению» от 28.06.1993 № 163.

9. Уставом муниципального образования город Алейск Алтайского края от 18.09.2008  №39-ГСД (принят Решением Алейского городского Собрания депутатов от 17.09.2008 №78) (ред. от 23.12.2010).

10. Уставом муниципального учреждения «Культурно-досуговый центр» от 12.04.2006 г.

11. Положением о централизованной библиотечной системе г. Алейска от 15.04.2006 г.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги предоставляется паспорт либо другой документ, удостоверяющий личность.

Для лиц, не достигших 14 лет, предоставляется паспорт (поручительство) их родителей или  иных законных представителей.

Лица, не имеющие прописки на территории г. Алейска, имеют право на библиотечное обслуживание только в читальном зале.

Истребование документов, не предусмотренных настоящим Регламентом,  не разрешается.

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

 Основанием для отказа в приеме документов является предоставление заявителем документов, не соответствующих установленным требованиям.

         2.8.   Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги заявителю может быть отказано в  случаях:

  - завершения установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки,       оказывающей  муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

  - отсутствия запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;

  - несоответствия  обращения содержанию муниципальной услуги;

  - запрашиваемый пользователем вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;

  -  обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

  - технических неполадок на серверном оборудовании и/или технические проблемы с программным обеспечением;

 -  текст электронного обращения не поддается прочтению

           2.9. Размер платы и способы ее взимания.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в порядке живой очереди. Время обслуживания одного заявителя не должно превышать 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи заявления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных помещениях, доступных для заявителей.

Вход в помещение учреждения должен оформляться вывеской, содержащей следующую информацию:

- полное наименование учреждения;

- режим работы.

  Муниципальное учреждение должно обеспечивать необходимые условия для заявителей в местах приема и выдачи документов:

- места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы стульями, столами или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения, но не может составлять менее 5 мест;

-  места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы информационными стендами, стульями и столами для возможности работы заявителя с документами из фонда библиотеки;

- в целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, специалистом муниципального учреждения ведется прием только одного посетителя.

Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.13.  Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги предусматривает следующие требования к доступности для заявителей:

- открытый и равный доступ для всех заинтересованных лиц к сведениям о муниципальной услуге (наименование, содержание, предмет услуги);

- получение своевременной, полной и достоверной информации о правилах предоставления услуги и порядке ее оказания через сеть Интернет ([http://gos.alregn.ru:85](http://gos.alregn.ru:85/)) или от исполнителей в часы работы;

- получение сведений о периодичности обновления информации о муниципальной услуге и источниках информации при помощи сети Интернет или от исполнителей в часы работы;

- предоставление муниципальной услуги заявителям согласно срокам в соответствии с п. 2.4. настоящего Регламента.

Предоставление муниципальной услуги предусматривает следующие требования к качеству ее оказания:

- соблюдение состава и последовательности действий ответственных исполнителей, предоставляющих муниципальную услугу и ее получателей в соответствии с настоящим Регламентом;

- соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления при оказании муниципальной услуги;

- своевременное получение заявителем соответствующего результата, указанного в п. 2.3. настоящего Регламента.

2.14. Сведения об информировании и консультировании.

Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в помещениях  ЦБС в форме личного консультирования специалистами библиотек, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

- на информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях ЦБС;

- в печатных средствах массовой информации, как минимум в одной из городских газет;

- при обращении по телефону;

- через сеть Интернет ([http://gos.alregn.ru:85](http://gos.alregn.ru:85/)).

Центральная городская библиотека находится по адресу:

658130, Алтайский край, г. Алейск, ул. Комсомольская, 119

телефон: 8 (38553) 214-66, 8 (38553) 200-46;

e-mail: library08@list.ru.

График работы: понедельник- пятница 10.00-18.00

воскресенье - 10.00-17.00

суббота – выходной;

         последний рабочий день каждого месяца – санитарный;

         третья среда каждого месяца – методический день (10.00-14.00).

**3.**     **Административные процедуры**

         Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация пользователей;

- выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей;

-предоставление (либо мотивированный отказ в предоставлении) доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении 2 к настоящему  Регламенту.

**3.1. Прием и регистрация пользователей.**

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в ЦБС.

Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо учреждения.

Порядок действий:

- прием, оформление документов на право получения муниципальной услуги, запись пользователя в муниципальную библиотеку (заполнение читательского формуляра с личной подписью заявителя);

- ознакомление с правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативно - правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность.

Если есть основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, то заявителю сообщается в устной форме с обоснованием причин отказа.

Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

**3.2**           **Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.**

Основанием для начала административного действия является личное обращение читателя в ЦБС с запросом. Запрос может быть оформлен в устной или письменной форме.

Читатель имеет возможность самостоятельно осуществлять выбор документов, находящихся в открытом доступе для пользователей муниципальных библиотек.

Сотрудник ЦБС оказывает консультационную помощь в поиске и выборе источников информации.

Сотрудник ЦБС самостоятельно фиксирует в формуляре читателя, выданные  в**о**временное пользованиеиздания, в соответствии с ГОСТом. Выполненные запросы  регистрируются в дневнике учета работы библиотеки.

Результатом административного действия является выполнение заявки в уставленном порядке.

   **3.3. Предоставление (либо мотивированный отказ в предоставлении) доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.**

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных  библиотек, осуществляется непосредственно при личном обращении заявителя, либо по электронной почте  ЦБС.

При личном обращении заявителя максимальный срок выполнения действий составляет 30 минут.

 При обращении заявителя по электронной почте:

- заявитель должен обратиться  на электронный адрес  муниципального учреждения;

- поиск библиографической информации осуществляется по указанной форме. (Приложение 3).

            Ответ на поступивший запрос направляется на электронный адрес обратившегося  не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения.

**4. Порядок и формы контроля  за предоставлением**

**муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль порядка предоставления и качества муниципальной услуги осуществляется руководителем муниципального учреждения «Культурно-досуговый центр».

4.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок с целью выявления и устранения нарушений предоставления муниципальной услуги. В результате проверок, в рамках контроля полноты и качества предоставления муниципальной услуги, при необходимости в административные действия настоящего Регламента вносятся соответствующие коррективы. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются в следующие сроки:

- плановые проверки осуществляются 1 раз в квартал;

- внеплановые проверки осуществляются по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги.

При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.3. Ответственный специалист несет персональную ответственность за сроки, порядок и качество исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте, согласно своей должностной инструкции. Руководитель учреждения несет ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги. По результатам проверок, в случае выявления нарушений порядка выполнения административных процедур, а также иных нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия)**

**должностного лица, а также принимаемого им решения**

**при предоставлении муниципальной услуги**

5.1.   Получатели муниципальной услуги (заявители) имеют право на обжалование действий (бездействий) специалистов ЦБС в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.    Заявитель, может обжаловать нарушение  Регламента в досудебном порядке директору учреждения, либо заместителю главы администрации города, курирующему учреждение; подать жалобу на нарушение требований Регламента; либо в ином порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.3.  Жалоба (в устной или письменной форме) регистрируется в журнале входящих документов у руководителя Учреждения.

5.4.  Директор учреждения при приеме жалобы может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований настоящего Регламента и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.5.  Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (устные) ответы.

5.6.   Обращение получателя муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о заявителе (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес);

- отсутствия подписи заявителя;

- содержание жалобы не относится к требованиям Регламента.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.7. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд (по месту жительства истца), согласно установленному законодательством порядку.

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 1к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппаратубиблиотек,  базам данных»  |

                             **Центральная городская библиотека**

      Руководитель: заместитель директора МБУ «КДЦ» по библиотечной      работе  Богун Светлана Алексеевна.

Режим работы: понедельник-пятница с 10-00 до 18-00; воскресенье с 10-00 до 17-00;

                           суббота- выходной;

последний рабочий день каждого месяца – санитарный;

третья среда месяца – методический день (с 10-00 до 14-00).

Адрес: 658130, Алтайский край, г. Алейск, ул. Комсомольская, 119.

Телефон: 8(38553) 214-66; 200-46.

Электронная почта: library08@list.ru

**Центральная детская библиотека**

      Заведующая: Загребельная Наталья Ивановна

Режим работы: понедельник-пятница с 10-00 до 18-00; воскресенье с 10-00 до 17-00;

                           суббота- выходной; последний рабочий день каждого месяца – санитарный; третья среда месяца – методический день (с 10-00 до 14-00).

Адрес: 658130, Алтайский край, г. Алейск, ул. Комсомольская, 119.

Телефон: 8(38553) 213-66.

Электронная почта: library08@list.ru

**Библиотека-филиал №1**

Заведующая: Слугина Лариса Михайловна

      Режим работы:

 понедельник-пятница с 10-00 до 18-00;

 суббота с 10-00 до 17-00;

                          воскресенье - выходной;

                          первый рабочий день каждого месяца – санитарный

третья среда месяца – методический день (с 10-00 до 14-00).

Адрес: 658136, Алтайский край, г. Алейск, ул. Ширшова, 2б

Телефон: 8(38553) 204-46.

**Библиотека-филиал№2**

      Заведующая: Гербер Татьяна Владимировна

      Режим работы:  понедельник-пятница с 10-00 до 18-00; суббота с 10-00 до 17-00;

                           воскресенье - выходной;

последний рабочий день каждого месяца – санитарный;

третья среда месяца – методический день (с 10-00 до 14-00).

Адрес: 658131, Алтайский край, г. Алейск, ул. Давыдова,191

Телефон: 8(38553) 223-56.

**Библиотека-филиал №3**

      Заведующая: Ворожбитова Татьяна Владимировна

      Режим работы:  понедельник-пятница с 10-00 до 18-00;

                           суббота, воскресенье - выходной;

последний рабочий день каждого месяца – санитарный;

третья среда месяца – методический день (с 10-00 до 14-00).

Адрес: 658137, Алтайский край, г. Алейск,  ул. Школьная, 23.

**Библиотека-филиал№4**

      Заведующая: Ладога Вера Алексеевна

      Режим работы:  понедельник-пятница с 10-00 до 18-00; суббота с 10-00 до 17-00;

                           воскресенье - выходной;

последний рабочий день каждого месяца – санитарный;

третья среда месяца – методический день (с 10-00 до 14-00).

Адрес: 658133, Алтайский край, г. Алейск, ул.Советская, 7а.

**Библиотека-филиал№5**

      Заведующая: Азаренкова Анна Ильинична

      Режим работы:  вторник-суббота с 10-00 до 18-00;

                           воскресенье, понедельник - выходной;

последний рабочий день каждого месяца – санитарный;

третья среда месяца – методический день (с 10-00 до 14-00).

Адрес: 658138, Алтайский край, г. Алейск, ул.Ветеранов,8.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,  базам данных» |

**Блок-схема  последовательности действий**

**при предоставлении муниципальной услуги**

|  |
| --- |
| Прием и регистрация пользователей (заполнение читательского формуляра, ознакомление с правилами пользования библиотекой) |

|  |
| --- |
| Свободный доступ к СПА  библиотеки, базам данных |

|  |
| --- |
| Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Выдача документов во временное пользование и информации в соответствии с запросом |

|  |
| --- |
| Начало исполнения муниципальной услуги:Поступление запроса пользователя |

Форма письменного обращения

|  |  |
| --- | --- |
|   | Приложение 2к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппаратубиблиотек,  базам данных» В  ЦБС МБУ «Культурно-досуговый  центр» города Алейска   от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (фамилия, имя, отчество физического лица), проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(индекс, точный почтовый адрес)Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   |

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных  муниципальных библиотек города Алейска.

Нужное подчеркнуть:

1) База данных «Электронный каталог»;

2) База данных «Социум»;

3) База данных «Пресса Алейска»;

4) База данных «Закон. Алейск»;

5) База данных «Валеология»;

6)Другие базы данных \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Алтайского края  и России \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                       (указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- получу лично в руки.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 (дата)