**Российская Федерация**

**Иркутская область**

**Боханский район**

Администрация муниципального образования «Казачье»

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 13.05.2013 г. № 86 с. Казачье

«Об утверждении административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому

аппарату библиотек, базам данных»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации,  Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ, Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ, Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131-ФЗ, Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственной и муниципальной услуги»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

* + 1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»
		2. Опубликовать данное постановление в муниципальном Вестнике.

Т.С. Пушкарева

 **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

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

**I. Общие положения**

Административный регламент (далее - Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в муниципальном образовании «Казачье» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,  базам данных.

           1.1. Наименование муниципальной услуги

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

           1.2. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

          Конституцией Российской Федерации;

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

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

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

          Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственной и муниципальной услуги»

 1.3. Наименование органа управления, исполняющего муниципальную функцию, и учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

          1.3.1.Муниципальную услугу непосредственно предоставляет МБУК СКЦ Благовест муниципального образования «Казачье», учредителем которого является администрация муниципального образования «Казачье».

           1.4. Описание конечных результатов предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

          предоставление доступа к муниципальной услуге;

          обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги;

Юридическими фактами, выступающими основанием для начала предоставления муниципальной услуги, являются письменное или устное обращение физических или юридических лиц в сельскую библиотеку  муниципального образования «Казачье».

             1.5. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с учреждением при предоставлении муниципальной услуги.

Заявителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии; юридические лица независимо от их формы собственности.

               1.6. Порядок информирования о правилах предоставления  муниципальной услуги

              1.6.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах исполнителя муниципальной услуги:

          МБУК СКЦ Благовест муниципального образования «Казачье».

 Адрес: 669323, Иркутская область, Боханский район,

с. Казачье, ул. Мира 1 Б, Казачинская библиотека

 Адрес: 669323, Иркутская область, Боханский район,

д. Логанова, ул. Трудовая, Логановская библиотека

Адрес: 669323, Иркутская область, Боханский район,

д. Крюкова, ул. Кузнецовская, Крюковская библиотека

                     График предоставления информации:

Понедельник – пятница   с 09.00 до 16.00,

Суббота, воскресенье  – выходной.

Последний день месяца - санитарный день

Телефон: - ; e-mail

1.6.2. Административный регламент размещен на сайте Администрации МО «Боханский район» www.bohan.irkobl.ru

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1 Порядок и способы получения Пользователями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги

предоставляется должностными лицами             МБУК СКЦ Благовест муниципального образования «Казачье»:

          непосредственно в помещении   библиотеки, оказывающей услугу: на информационном стенде и в форме личного консультирования специалистами библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

          в рекламной продукции на бумажных носителях.

          при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

          при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты Пользователя;

          при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно Пользователю на руки;

2.2.На информационных стендах в помещении  библиотеки, предоставляющей, муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

          извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

          текст настоящего административного регламента;

-   образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

          перечень оснований для отказа или прекращения в предоставлении муниципальной услуги;

          порядок информирования о ходе предоставления услуги;

          порядок получения справок и консультаций;

          порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

          режим работы библиотеки            МБУК СКЦ Благовест муниципального образования «Казачье»;

          графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

          номера телефона,           МБУК СКЦ Благовест муниципального образования «Казачье».

2.3. Требования к местам предоставления муниципальной услуги;

2.3.1. Доступность  библиотеки для всего населения обеспечивается удобным местоположением – в центре населённого пункта. Размещаются в отдельном помещении, обеспечена удобным и свободным подходом для посетителей и подъезд для транспорта, обеспечивается  уборка прилегающей территории.

Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером, печатающим устройством. Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены  настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

В кабинете должно быть обеспечено:

        комфортное расположение гражданина и должностного лица;

        возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

        доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции учреждения;

        доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

        наличие письменных принадлежностей и бумаги формата A4.

2.3.2.Визуальная, текстовая информация размещается на информационном стенде в здании библиотеки согласно п. 2.2  Регламента.

2.3.3. Места для ожидания оборудованы столами, стульями для возможности оформления документов, другой комфортной мебелью, информационными стендами.

2.3.4.   Вход в здание оборудован вывеской с наименованием учреждения.

2.4.  Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

          по телефону - при ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся по интересующим их вопросам в пределах своей компетенции.

      Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Информация    в  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 (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос Пользователя, или же обратившемуся Пользователю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае, если сотрудники  библиотеки не могут ответить на вопрос Пользователя  немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

- на информационном стенде, расположенном непосредственно в помещении  библиотеки, информация предоставляется в соответствии с режимом работы  библиотеки;

          по электронной почте - ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес  Пользователя не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения;

          посредством личного обращения - консультирование Пользователя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного

            -   приема специалистом муниципальной библиотеки не может превышать

           10 минут;

          по письменным запросам (обращениям) - при информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес Пользователя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, обратившиеся в  библиотеку с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами об условиях отказа (отказ может быть оформлен в письменной и устной форме) в предоставлении муниципальной услуги и  о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.  Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

        отсутствие запрашиваемой базы данных в  библиотеке.

         несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

        запрашиваемый Пользователем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

         обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

        текст электронного обращения не поддаётся прочтению;

        если в письменном обращении не указаны: фамилия Пользователя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

        если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

        если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Пользователю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

2.6. Перечень  необходимых документов  для получения муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных» в МБУК СКЦ Благовест  муниципального образования «Казачье» необходимо заявление от граждан или юридических лиц.

2.7. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

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

3.1. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (Приложение№1):

3.1.1. Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении осуществляется в часы работы  библиотеки:

        прием и регистрация Пользователей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей.

        ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

        оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Пользователя, являющегося Договором присоединения.

        заполнение запроса Пользователя муниципальной услуги (Приложение №2).

        консультационная помощь в поиске и выборе источников информации.

        предоставление доступа к муниципальной услуге.

3.1.2. Предоставление доступа к муниципальной услуге при обращении через сеть Интернет к сайтам муниципальных библиотек осуществляется в круглосуточном режиме:

          регистрация Пользователя;

          заполнение запроса Пользователя  муниципальной  услуги (Приложение №2);

          предоставление доступа к муниципальной услуге.

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

               В случае, если запрашиваемая база данных отсутствует в данной муниципальной библиотеке, Пользователю муниципальной услуги должна быть  выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску.

               В процессе оказания муниципальной услуги должностные лица обеспечивают сохранность документов, полученных и подготавливаемых в процессе оказания муниципальной услуги, конфиденциальность содержащейся в таких документах информации.

**4. Формы контроля за предоставлением**

**муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется директором МБУК СКЦ Благовест  муниципального образования «Казачье»,  специалистам  ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2.  Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги

могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению Пользователя.

4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав Пользователя при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии  с законодательством Российской Федерации.

                           **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и**

**действии (бездействий) органа предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц.**

5.1. Пользователь вправе  обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном порядке.

5.1.1. Пользователь имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется, директору  МБУК СКЦ Благовест  муниципального образования «Казачье».

5.1.2.    Заявление (претензия, жалоба)   подается   в   письменной   форме   и   должно содержать:

        при подаче физическим лицом: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания; при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес, дату подачи;

        наименование органа, учреждения и (или) структурного подразделения и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

        содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

К заявлению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Заявление подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

5.1.3.  По результатам рассмотрения заявления принимается решение об
удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

Письменный ответ направляется Пользователю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случае, если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении   срока  рассмотрения   заявления   автор   обращения  уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.1.4.  Ответ на письменную жалобу по существу не дается в следующих случаях:

       отсутствия фамилии Пользователя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

       отсутствия в заявлении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

       если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну:

       если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

       если текст письменного заявления не поддается прочтению.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется Пользователю не позднее 15 дней с момента ее получения.

5.1.5. В   случае   подтверждения   в   ходе   проведения  проверок   фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия,  принимаемые      (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

# 5.2.     Пользователь вправе  обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и  решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством

#

#

#

#   Приложение № 1

#    к административному регламенту

                                                                   по предоставлению муниципальной  услуги

                            «Предоставление доступа к справочно

                                                              -поисковому аппарату библиотек, базам данных»

**Блок-схема**

**предоставления муниципальной услуги**

Предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату библиотек, базам данных

При личном обращении

Через сеть Интернет

Прием и регистрация заявителей

Регистрация заявок

Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами

Оформление читательского билета

Заполнение запроса

Консультационная помощь

Предоставление доступа к муниципальной услуге

Мотивированный отказ

Заполнение обращения (запроса)

Предоставление доступа к муниципальной услуге

Мотивированный отказ

#   Приложение №2

                                                                                        К административному регламенту

                                                                               по предоставлению муниципальной услуги

                                                            «Предоставление доступа к справочно

                                                                     -поисковому аппарату библиотек, базам данных»

**ЗАПРОС**

      Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в сельской библиотеки МБУК СКЦ Благовест  муниципального образования «Казачье»

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

(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

1) База данных «Книги»;

2) База данных «Журналы»;

3) База данных «Краеведческой тематики»;

4) Другие базы данных;

5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Иркутской области;

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)

Приложение 3

Информация  о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах  учреждения культуры, предоставляющего государственную услугу

МБУК СКЦ Благовест  муниципального образования «Казачье»

|  |  |
| --- | --- |
| Краткое наименование | МБУК СКЦ Благовест  муниципального образования «Казачье» |
| Тип организации |  муниципальное учреждение культуры |
| Тип подчинения | Отдел по культуре Боханского муниципального района  |
| Вышестоящий орган | Администрация муниципального образования «Казачье» |
| Руководитель организации | Федосеева Лариса Владимировна |
| Официальный сайт Администрации Боханского района  | www.bohan.irkobl.ru  |
| МБУК СКЦ Благовест  муниципального образования «Казачье» | 669323 Иркутская область, Боханский район, с. Казачье ул. Мира 1 Б |
| Телефон |  |
| Контакты: | Сазонова Валентина Михайловна Заведующая сельской библиотекой; |