**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

исполнения муниципальной услуги

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

**базам данных»**

муниципального казённого учреждения культуры «Центр библиотечного обслуживания поселений Куменского района – библиотека

имени А.В. Фищева»

**1.Общие положения.**

1.1. Административный регламент (далее – регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»(далее – муниципальной услуги) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.2. В настоящем регламенте используются следующие термины и определения:

База данных (БД) – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации.

Библиографическая информация – информация о документах, необходимая для их идентификации и использования.

Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

Библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки.

Картотека – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, независимо от их наличия или отсутствия в фонде библиотеки.

Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, которое обращается в библиотеку и (или) получает её услуги.

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

Читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

1.3. Заявителем муниципальной услуги является пользователь (физическое или юридическое лицо) (далее – заявитель), обратившийся с информационным запросом при посещении муниципального казённого учреждения культуры «Центр библиотечного обслуживания поселений Кумёнского района – библиотека имени А.В. Фищева».

1.4. Информация о муниципальной услуге внесена в реестр муниципальных услуг, оказываемых на территории муниципального образования Кумёнский муниципальный район, утверждённый \_29.07.2011 под №\_15\_\_

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" в Кумёнском муниципальном районе при посещении МУК «Центр библиотечного обслуживания Куменского района» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением культуры «Центр библиотечного обслуживания поселений Кумёнского района – библиотека имени А.В. Фищева» (далее – библиотека).

* Адрес: 613400 Кумёнский район, пгт. Кумёны, ул. Гагарина, д.3;
* График работы: понедельник – пятница с 10.00 до 18.00; суббота с 10.00 до 17.00 без перерыва на обед; выходной день – воскресенье;
* Санитарный день: последний четверг каждого месяца;
* Телефон: (883343) 2-18-87;
* Электронная почта: kum-biblio@mail.ru

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

* Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 25.12.1993, № 237);
* Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 29.07.2006, № 165);
* Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.11.1992, № 248);
* Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12); Закон Кировской области от 28.08.1997 № 11-ЗО «О библиотечном деле Кировской области»
* Закон Кировской области «О культуре» от 28.12.2005 №395-ЗО
* «Правила пользования муниципальным учреждением культуры «Центр библиотечным обслуживанием поселений Куменского района от 04.02.2008г.
* Устав муниципального учреждения культуры «Центр библиотечного обслуживания поселений Кумёнского района – библиотека имени А.В. Фищева» от 29.12.2005года.
* иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кировской области, Кумёнского района;
* настоящим регламентом.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги будет являться обеспечение доступа пользователей к справочно-поисковому аппарату библиотеки и базам данных, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставленной в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных при посещении библиотеки.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем предоставляется удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий: фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве и месте регистрации).

На основе предоставленных документов работник библиотеки заполняет читательский формуляр. Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра.

2.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги в библиотеках:

* услуга не предоставляется в нерабочее время;
* нарушение Правил пользования библиотекой;
* отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке;

2.7. Предоставление данной муниципальной услуги, а также информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно в соответствии с Уставом и правилами пользования библиотекой.

2.8. Сроки предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»

Общий срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя в библиотеку составляет 30 минут.

Общий срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя в библиотеку составляет 5 дней.

Максимальное время ожидания и продолжительность приема заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги:

* время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;
* время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 5 минут.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Места для информирования, места ожидания и места приема заявителей должны соответствовать Единым (стандартизованным) требованиям к предоставлению муниципальных услуг в районе.

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

Рабочие места специалистов библиотеки оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги.

Доступ к каталогам и картотекам должен быть свободным.

2.10. Порядок предоставления консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги и сведений о порядке прохождения муниципальной услуги.

2.10.1. Консультации по порядку, срокам, процедурам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, посредством личного обращения заявителей, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения по электронной почте.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

* перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
* время приёма и сроки выполнения муниципальной услуги;
* порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

При личном обращении заявителя специалист библиотеки принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица проводится не более 10 минут.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы специалиста библиотеки, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно, в вежливой форме информирует пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании отдела (сектора) библиотеки, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведён) на другое должностное лицо или же пользователю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При получении обращения по электронной почте, срок ответа по обращению не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Указанный срок может быть продлён по решению директора библиотеки в случаях и порядке, предусмотренных пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.11. Показатели оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями оценки доступности и качества муниципальной услуги является отсутствие жалоб Заявителей на доступность и качество муниципальной услуги.

**3. Административные процедуры**

3.1. В отделе обслуживания и секторе справочно-библиографической и информационной работы доступны следующие каталоги и базы данных:

* Алфавитный каталог
* Систематический каталог
* Краеведческий каталог
* Систематическая картотека статей
* Каталог заглавий
* Картотека «Рецензий»
* Картотека «Персоналия»
* Фонотека
* Картотека стихов
* Картотека «Электронные ресурсы»
* СПС «Консультант Плюс»
* ИПС ССИ ФСО
* ЭБД «Книги»
* ЭБД «Статьи»
* ЭБД «Край родной»
* ЭБД «Репродукции»

3.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

3.2. Предоставление доступа к СПА и БД при посещении библиотеки.

3.2.1. Прием и регистрация пользователей в отделе обслуживания, в секторе справочно-библиографической и информационной работы. При первичном посещении в текущем году требуется предъявить документ, удостоверяющий личность.

Порядок действий:

- оформление документов на право получения муниципальной услуги (в том случае, если услуга предоставляется в стенах библиотеки):

- запись пользователя, заполнение договора на обслуживание и обработку персональных данных, читательского формуляра специалистом библиотеки.

- ознакомление с Правилами пользования библиотеки; и Правилами пользования документами в электронном виде.

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

Блок –схема последовательности действий при предоставлении услуги представлена в приложении №1.

3.2.2. Предоставление точки доступа к электронным каталогам и БД в стенах библиотек.

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

Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо библиотеки.

Порядок действий:

* пользователь самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации с использованием СПА и БД на библиотечных компьютерах, расположенных в свободном доступе в читательской зоне;
* пользователь может обратиться за консультацией и помощью к библиотекарю-консультанту. Библиотекарь-консультант обучит методике поиска по СПА и БД, либо найдет для пользователя нужную информацию с использованием СПА и БД;
* фиксация выполненной услуги в бланках библиотечной статистики (только при обращении к библиотекарю).

Результатом административного действия является получение доступа к справочно-поисковому аппарату и БД библиотеки.

**4. Контроль за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется заведующим отделом по делам молодёжи, культуры и спорта администрации района, директором библиотеки.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы отдела по делам молодёжи, культуры и спорта; библиотеки) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

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

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Граждане и юридические лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворённости полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента.

**5. Досудебный порядок обжалования**

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц библиотеки, а также сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении или нарушении правил служебного поведения должностными лицами библиотеки в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявители имеют право обратиться с устным или письменным обращением в адрес:

* директора библиотеки Крутихиной Галины Сергеевны; телефон:

(883343) 2-13-39; адрес электронной почты: [kum-biblio@mail.ru](mailto:kum-biblio@mail.ru); почтовый адрес: 613400 Кировская область, Кумёнский район, пгт. Кумёны, ул. Гагарина, д.3.

* заведующего отделом по делам молодёжи, культуры и спорта Платуновой Яны Викторовны; телефон: (883343) 2-18-81; почтовый адрес: 613400 Кировская область, Кумёнский район, пгт. Кумёны, ул. Кирова, д.11.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

Письменное обращение заявителя должно содержать:

* фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся обращение, почтовый адрес;
* наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество сотрудника, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
* суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:

* причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
* обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
* иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в нём факты.

Заявитель подписывает обращение и указывает дату его написания.

По результатам рассмотрения обращения должностным лицом принимается решение об удовлетворении (при знании неправомерным действия (бездействия) либо в отказе в удовлетворении обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация вправе оставить его без ответа и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем уведомляется заявитель, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись библиотеку. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.3. Получатели муниципальной услуги могут направить своё обращение с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет:

* на официальный адрес электронной почты библиотеки [kum-biblio@mail.ru](mailto:kum-biblio@mail.ru).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Графическая схема выполнения муниципальной услуги

**Предоставление в электронном и карточном виде доступа к справочно-поисковому аппарату (СПА) и базам данных (БД)**

|  |
| --- |
| **НАЧАЛО:** Формулировка  поискового запроса получателем |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Корректировка запроса,  Выбор другой базы данных |  | Ответ системы  о наличии  необходимых документов |

|  |
| --- |
| Список найденных библиографических описаний документов |
|  |
| Просмотр выбранной библиографической информации |