

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВОСТОКСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КРАСНОАРМЕЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12 января 2016 г.

пгт. Восток

№ 11

**Об утверждении Регламента по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Востокского городского поселения, регламентом работы администрации Востокского городского поселения, администрация Востокского городского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (приложение).
2. Постановление администрации Востокского городского поселения от 24.12.2010 № 163 «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» муниципальным учреждением культуры «Библиотека п. Восток» информационного обслуживания» признать утратившим силу.
3. Ответственному специалисту администрации Востокского городского поселения обнародовать данное постановление путем размещения в администрации Востокского городского поселения, МКУК «Дворец культуры «Металлург» п. Восток» и на официальном сайте Востокского городского поселения www.vostok-gr.ru.
4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.
5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на специалиста 1 разряда по работе с населением администрации Востокского городского поселения Комкову О.Ю.

Глава администрации
Востокского городского поселения

Г.Н. Герасименко

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»**

1. Общие положения

Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, информированности граждан и организаций о деятельности отдела по библиотечному обслуживанию муниципального казенного учреждения культуры «Дворец культуры «Металлург» п. Восток» и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур), а также сроки при ее оказании. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Регламент размещается на официальном сайте Востокского городского поселения: www.vostok-gp.ru.

Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (далее – Заявители).

1.1. Муниципальную услугу предоставляет отдел по библиотечному обслуживанию муниципального казенного учреждения культуры «Дворец культуры «Металлург» п. Восток» (далее отдел по библиотечному обслуживанию) входящий в структуру муниципального казенного учреждения культуры «Дворец культуры «Металлург» п. Восток» (далее МКУК ДК «Металлург» п. Восток).

Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются уполномоченные должностные лица отдела по библиотечному обслуживанию.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются все заинтересованные лица – граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.3. Исполнение муниципальной услуги включает следующие процедуры:
- обеспечение условий деятельности отдела по библиотечному обслуживанию;
- обеспечение условий формирования библиотечных фондов;
- организация реализации прав жителей Востокского городского поселения на библиотечное обслуживание.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление доступа справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом по библиотечному обслуживанию муниципального казенного учреждения культуры «Дворец культуры «Металлург» п. Восток» (далее отдел по библиотечному обслуживанию).

2.3. Результатом оказания муниципальной услуги является получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Ответ на запрос (заявление), поступившее в устном виде предоставляется в течение 15 минут с момента поступления. Ответ на запрос (заявление), поступившее в письменном виде или по электронной почте направляется в адрес заявителя почтовой связью или по электронной почте в срок, не превышающий 5 календарных дней с момента регистрации письменного или электронного запроса (заявления).

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принята 12.12.1993 г. («Российская газета», № 7, 21.01.2009);
- Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003 г. № 40, стр.22-38);
- Законом РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета» № 248, 17.11.1992 г);
- Федеральным законом от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями) («Собрание законодательства РФ», 02.01.1995 г., № 1, стр. 2);
- Федеральным законом от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание законодательства РФ», 31.07.2006 г., № 319 ч.1), стр. 34-48);
- Федеральным законом от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Собрание законодательства РФ», 16.02.2009, № 7, стр. 776);
- Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008), рекомендован письмом МК РФ от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;
- Уставом Востокского городского поселения
- Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Дворец культуры «Металлург» п. Восток»;
- Локальными актами МКУК ДК «Металлург» п. Восток, регламентирующими библиотечную деятельность;

2.6. Информация о месте нахождения и графике работы отдела по библиотечному обслуживанию МКУК ДК «Металлург» п. Восток.

Почтовый адрес: 692183, Приморский край, пгт. Восток, ул. Набережная, 16а. Часы работы - понедельник – пятница с 10.00 до 18.00 местного времени без перерыва, суббота, воскресенье - выходной.

2.7. Порядок информирования об оказании муниципальной услуги;

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме. Специалист, осуществляющий консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

2.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или

гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.9. На информационных стендах в отделе по библиотечному обслуживанию размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов;
- адреса, номера телефонов, график работы отдела по библиотечному обслуживанию;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в отделе по библиотечному обслуживанию.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4 для размещения информационных листков.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.10. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее – документы):

- письменное обращение заинтересованного лица по вопросу предоставления информации доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах;
- в случае необходимости в подтверждение доводов заявителя приложение к письменному обращению документов и материалов либо их копии.

2.11. Пользователи, имеющие право на получение муниципальной услуги.

Юридическое или физическое лицо, каждый житель Востокского городского поселения независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем отдела по библиотечному обслуживанию, находящегося на территории Востокского городского поселения.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в отделе по библиотечному обслуживанию в соответствии с Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Дворец культуры «Металлург» п. Восток» и Правилами пользования отдела по библиотечному обслуживанию.

2.12. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.13.1. при личном обращении в отдел по библиотечному обслуживанию:

- наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий).

2.13.2. при обращении через сеть Интернет – обратный адрес;

2.13.3. по письменным запросам (обращениям):

- обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по форме, установленной административным регламентом

Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

2.15. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа предоставления муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.15.1. завершение установленной законом процедуры ликвидации отдела по библиотечному обслуживанию, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2.15.2. отсутствие запрашиваемой базы данных в отделе по библиотечному обслуживанию.

2.15.3. несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

2.15.4. запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

2.15.5. обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

2.15.6. текст электронного обращения не поддается прочтению

2.16. Результатом оказания муниципальной услуги является получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.17. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

- читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом отдела по библиотечному обслуживанию, предназначенный для учета заявителей, содержащий информацию о заявителе, о выданных заявителю и возвращенных им изданий (в случае если он предусмотрен правилами пользования библиотеки). Для оформления читательского формуляра заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет;

контрольный листок (в случае если он предусмотрен правилами пользования библиотеки) - документ, отмеченный специалистом и предъявляемый заявителем при выходе из отдела по библиотечному обслуживанию. Предназначен для учета посещений заявителем, контроля за выданными и возвращенными изданиями. Контрольный листок выдается заявителю сотрудником отдела учета и контроля отдела по библиотечному обслуживанию на основании действующего читательского формуляра либо разового пропуска;

Требования к документам, предоставляемым заявителями:

- образцы оформления документов и бланки, необходимые для оказания муниципальной услуги в помещении отдела по библиотечному обслуживанию, предоставляются в удобном для заявителей месте (читальные залы).

2.18. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, являются:

отсутствие в оформляемых документах и бланках фамилии, имени и отчества (при наличии) заявителя, почтового адреса;

невозможность прочтения оформляемых документов и бланков, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.19. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении услуги, является:

- нарушение правил пользования в муниципальных библиотеках;

- причинение ущерба библиотекам;

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью интернет и/или программным обеспечением отдела по библиотечному обслуживанию.

При предоставлении услуги по электронной почте или официальном сайте интернет предоставление документов не требуется.

2.20. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

Своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;

Качество предоставления муниципальной услуги:

- показатели точности обработки данных специалистами;

- правильность оформления документов специалистами;

- качество процесса обслуживания заявителей;

2.21. Доступность муниципальной услуги:

- простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;

- ясность и качество информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- количество и удаленность мест предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) получателя муниципальной услуги, выдачу читательского билета или разового пропуски, контрольного листка пользователя;

- консультирование специалистом учреждения, выполняющим функции дежурного консультанта, получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;

- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении учреждения.

3.2. Основание для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является личное обращение, поступление по почте в отдел по библиотечному обслуживанию, письменного обращения заявителя по вопросу предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в отделе по библиотечному обслуживанию, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах.

3.3. Ответственный работник осуществляет прием и регистрацию письменных обращений:

- на письменном обращении ставит роспись и дату приема документов от заявителя (при личном обращении);

- регистрирует письменное обращение в соответствующем журнале регистрации письменных обращений;

- направляет письменное обращение на рассмотрение ведущему специалисту отдела по библиотечному обслуживанию.

Время приема документов составляет не более 15 минут.

Время регистрации письменного обращения составляет не более 3 дней с момента его поступления в отдел по библиотечному обслуживанию.

3.4. Результатом исполнения административного действия по приему и регистрации документов является направление обращения заявителя на рассмотрение ведущему специалисту отдела по библиотечному обслуживанию.

3.5. Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения заявителя является его прием и регистрация.

Ведущий специалист отдела по библиотечному обслуживанию:

- определяет должностное лицо отдела по библиотечному обслуживанию, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);
- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись ведущему специалисту отдела по библиотечному обслуживанию.

После подписания ответа на письменное обращение заявителя ведущим специалистом отдела по библиотечному обслуживанию, ответ направляется заявителю.

Результатом исполнения административного действия является полученный заявителем письменный ответ должностного лица отдела по библиотечному обслуживанию, содержащий информацию о предоставлении доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах.

3.6. Для того чтобы просмотреть электронное издание пользователь должен:

- прийти в отдел по библиотечному обслуживанию, где для этих целей выделено специальное место с компьютерным оборудованием;
- чтобы стать пользователем отдела по библиотечному обслуживанию необходимо оформить читательский формуляр;
- формуляр выписывает библиотекарь, на основании предоставленных читателем документов (паспорта);
- библиотекарь знакомит пользователя с правилами работы на компьютере;
- в знак подтверждения того, что с правилами ознакомлен, пользователь ставит свою подпись на формуляре;
- если пользователь уже записан, библиотекарь находит его формуляр, при необходимости производит перерегистрацию;
- для выбора издания пользователю предоставляется картотека электронных книг;
- определившись в выборе, пользователь составляет список понравившихся изданий;
- на основании этого списка библиотекарь подбирает электронные издания;
- в читательском формуляре осуществляется запись всех выбранных изданий;
- пользователю предоставляется компьютер для просмотра выбранных электронных книг;
- для просмотра электронных книг на дисках компьютер оснащен специальным DVD приводом;
- пользователь вставляет диск в привод, затем осуществляется автозапуск, в зависимости от типа записи запуск может осуществляться сразу или потребуются установка некоторых файлов, находящихся на диске;
- для установки файлов необходимо следовать инструкциям, появляющимся на экране;
- после запуска диска пользователь знакомится с его содержанием и изучает материалы, представленные в электронном виде;
- если пользователю необходимо скопировать нужную информацию, он имеет возможность распечатать небольшой фрагмент на принтере (согласно ч.4. ст. 1275 ГК РФ «Свободное использование произведения путём репродуцирования»);
- по окончании работы пользователь закрывает все открытые файлы;
- только после закрытия всех файлов, можно извлечь диск;

- пользователь возвращает все просмотренные электронные издания библиотекарю;
- библиотекарь делает пометки о возвращении изданий в читательском формуляре;
- поскольку электронные издания являются частью библиотечного фонда, за их просмотр плата не взимается;
- посещения пользователей, и все услуги фиксируются в дневнике ежедневного учета, оказанных услуг;

4. Форма контроля за предоставлением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется ведущим специалистом отдела по библиотечному обслуживанию.

Должностные лица отдела по библиотечному обслуживанию несут ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с регламентом;
- за соблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных регламентом;
- за достоверность информации, передаваемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений регламента.

4.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется ведущим специалистом отдела по библиотечному обслуживанию и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Нарушение должностным лицом органа местного самоуправления предоставления государственных и муниципальных услуг, административного регламента предоставления государственной или муниципальной услуги, утвержденного нормативным правовым актом Востокского городского поселения, повлекшее непредоставление государственной или муниципальной услуги заявителю либо предоставление государственной или муниципальной услуги заявителю с нарушением установленных сроков, если эти действия (бездействие) не содержат уголовно наказуемого деяния, - влечет наложение административного штрафа.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц отдела по библиотечному обслуживанию, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц отдела по библиотечному обслуживанию (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

5.3. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает наименование администрации Востокского городского поселения или отдела по библиотечному обслуживанию, в которые направляет письменную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность

соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием заявителей в администрации Востокского городского поселения осуществляет глава администрации Востокского городского поселения, ведущий специалист отдела по библиотечному обслуживанию.

Прием заявителей главой администрации Востокского городского поселения, или ведущим специалистом отдела по библиотечному обслуживанию проводится по предварительной записи, которая осуществляется в соответствии с графиками работы администрации Востокского городского поселения или отдела по библиотечному обслуживанию.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба может быть подана по электронной почте на адрес электронной почты администрации Востокского городского поселения.

Требования, предъявляемые к жалобе в электронной форме, аналогичны требованиям к жалобе в письменной форме.

5.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены администрацией Востокского городского поселения или отделом по библиотечному обслуживанию в течение 15 дней со дня их регистрации в администрации Востокского городского поселения или отделе по библиотечному обслуживанию. В исключительных случаях, когда для проверки и разрешения поставленных в жалобе вопросов, требуется более длительный срок, допускается продление главой администрации Востокского городского поселения или ведущим специалистом отдела по библиотечному обслуживанию сроков ее рассмотрения, но не более чем на 15 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.5. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.6. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.