

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
городского поселения
«Шерловогорское»
от 19.09.2012 г. № 385

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям,
хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких
книг, с учетом соблюдения требований законодательства
Российской Федерации об авторских и смежных правах»**

Раздел 1. Общие положения

1. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее - муниципальная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение КБЦ «Шахтер» в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Гражданским кодексом РФ;
- Законом Забайкальского края от 18.03.2009 № 154-ЗЗК «О культуре»;
- Уставом городского поселения «Шерловогорское» муниципального района «Борзинский район»;
- Уставом МБУ КБЦ «Шахтер»

3. Результатом оказания муниципальной услуги является:

- 1) предоставление доступа к муниципальной услуге;
 - 2) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.
4. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

Раздел 2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы каждой муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, размещаются на информационных стендах муниципальных библиотек и официальном интернет-сайте администрации городского поселения «Шерловогорское»

3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

1) непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами муниципальных библиотек, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях - печатных средствах массовой информации, как минимум – в одном из печатных изданий;

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

4) на официальном Интернет-сайте администрации городского поселения «Шерловогорское» <http://sherladm.ru/>

5) при обращении по электронной почте - в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

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

4. На информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек, предоставляющих 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;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;

- порядок получения справок и консультаций.

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

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах учреждений;
- 3) по электронной почте;
- 4) посредством личного обращения;
- 5) на сайте в сети Интернет;
- 6) по письменным запросам (обращениям).

6. 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 (переведен) 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.

7. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, информация предоставляется в соответствии с режимом работы муниципальных библиотек, на Интернет-сайте администрации городского поселения «Шерловогорское» - круглосуточно.

8. 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.

9. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки не может превышать 10 минут.

10. 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.

11. Граждане, обратившиеся в муниципальную библиотеку с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

- об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

12. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;
- 2) отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;
- 3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 4) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- 5) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 6) текст электронного обращения не поддается прочтению.

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

14. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги, должны быть обеспечены необходимым уровнем доступности, предполагающим:

- 1) при личном обращении в муниципальные библиотеки:
 - наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий);
- 2) при обращении через сеть Интернет в муниципальные библиотеки;
- 3) по электронной почте;
- 4) по письменным запросам (обращениям) - обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по установленной настоящим административным регламентом форме (приложение №2).

15. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

16. Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги:

- 1) Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.
- 2) В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графики работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге.
- 3) Для ожидания приема получателями муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Раздел 3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги

1. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1.1. При личном обращении заявителя:

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

2) Ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3) Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью заявителя, являющегося договором присоединения.

4) Заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги (1 экз. необязательный).

5) Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации.

6) Предоставление доступа к муниципальной услуге.

1.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

1) Заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги (1 экз. необязательный).

2) Предоставление доступа к муниципальной услуге.

2. Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

3. Предоставление доступа к муниципальной услуге при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

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

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

6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

Раздел 4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции

1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором МБУ КБЦ «Шахтер», предоставляющего муниципальную услугу.

2. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;

- выявления нарушений исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципальных библиотек.

3. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

4. Проверку полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляет администрация городского поселения «Шерловогорское» муниципального района «Борзинский район».

5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

Раздел 5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента

1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии с настоящим административным регламентом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

1) в администрацию городского поселения «Шерловогорское» муниципального района «Борзинский район» по адресу: 674607 Забайкальский край, Борзинский район, п.г.т. Шерловая Гора, ул. Октябрьская, дом 12; тел.: (8 30 233) 3-42-04 факс: (8 30 233) 3-42-04 электронная почта: sherladm@list.ru

2) в МБУ КБЦ «Шахтер» по адресу: 674608, Забайкальский край, Борзинский район, п.г.т. Шерловая Гора, ул. 50 лет Октября, дом 9 тел.: (8 30 233)3-50-18 ,электронная почта: shahter00000@mail.ru

3. В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

- 1) фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;
- 2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- 3) контактный почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет жалобы;
- 5) личная подпись получателя муниципальной услуги.

4. Личный прием граждан осуществляется в приёмные дни по предварительной записи.

Записаться на личный прием к директору КБЦ «Шахтер» можно по телефону 8(30233) 3-50-18.

5. Директор КБЦ «Шахтер»

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения. Ответ на жалобу, поступившую в учреждение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

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

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

10. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ИНФОРМАЦИЯ

о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу

№ п/п	Наименование библиотеки	Адрес	График работы	Телефон, e-mail
1	библиотека № 1	п.г.т. Шерловая Гора мкр. С/строитель1	с 09.30 до 17.30, в субботу с 9.30 до 14.00, выходной - воскресенье без перерыва на обед	3-43-69
2	библиотека №3 (детская)	п.г.т. Шерловая Гора ул. Оловянная дом 4	с 10.00 до 17.00, выходной воскресенье перерыв на обед с 12-00 до 13-00	3-40-53
3	библиотека № 2	п.г.т. Шерловая Гора ул. 50 лет Октября	с 10-00 до 18-00 перерыв на обед с 13-30 до 14-30 выходной воскресенье, понедельник	3-46-81
4	библиотека №4 (детская)	п.г.т. Шерловая Гора мкр-2	с 9-00 до 17-00 без перерыва на обед выходной – воскресенье, понедельник	-

В МБУ КБЦ «Шахтер»

от _____

(Ф.И.О. физического лица)

проживающего по адресу:

(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)
тел. _____**З А Я В Л Е Н И Е**

Прошу предоставить информацию о наличии оцифрованных изданий, в том числе фонда редких книг, хранящихся в муниципальном бюджетном учреждении КБЦ «Шахтер»

(указать точное название издания)

Нужное подчеркнуть:

- 1) автора оцифрованного издания;
- 2) сведения о годе издательства оцифрованного издания;
- 3) краткую аннотацию оцифрованного издания;
- 4) сведения о местонахождении оцифрованного издания, в том числе ссылки на другие библиотеки Забайкальского 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)

(подпись)

(_____)

(фамилия, инициалы)

БЛОК-СХЕМА

порядка предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации»

