**Административный регламент**

**управления культуры администрации Алексеевского района исполнения муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг, включая: 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»**

**1. Общие положения**

**1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, связанные с предоставлением 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.

1.2. При исполнении муниципальной услуги заявителями являются физические и юридические лица, а также лица, имеющие 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 управлением культуры.

**2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.**

1. Порядок информирования об исполнении муниципальной услуги.

1.1. Информирование по процедурам исполнения муниципальной услуги производится:

- на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная библиотека Алексеевского района» (cbsalekseevka.ucoz.ru).

* по электронной почте: alecb@belnet.ru ;
* по телефону: 3-13-31, 3-22-04;
* посредством личного обращения в библиотеки;
* на информационном стенде в помещениях библиотек;

1.2. Информация о предоставлении услуги содержит следующие сведения:

* место нахождения библиотеки;
* номер справочного телефона библиотеки;
* адрес электронной почты;
* режим работы библиотеки;
* Порядок предоставления настоящей услуги;
* сроки проведения мероприятия;
* содержание услуги.

 1.3. Информация о предоставлении услуги должна быть доступна получателям услуги без взимания платы за ознакомление с информацией.

1.4. Доступ к информации о предоставлении услуги не может быть обусловлен требованием регистрации получателей услуги или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

1.5. Информация, размещаемая на официальных сайтах библиотек, должна быть круглосуточно доступна получателям услуги для получения, ознакомления и использования без каких-либо ограничений.

1.6. Информирование по электронной почте должно быть доступно получателям услуги для ознакомления и использования без каких-либо ограничений.

1.7. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотеки. Должностное лицо библиотеки дает исчерпывающую информацию о предоставлении услуги. При информировании по телефону должностные лица подробно и в вежливой форме информируют получателей услуги по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.8. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения получателя услуги, заинтересованного лица, его представителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающую информацию о предоставлении услуги, ответить на все возникающие у получателя услуги, заинтересованного лица, его представителя вопросы.

1.9. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении библиотеки, должна содержать дату предоставления услуги, информацию о порядке предоставления услуги, содержании услуги, форме и месте предоставления услуги, контакты, место нахождения библиотеки, номер справочного телефона библиотеки, адрес электронной почты библиотеки, режим работы библиотеки, фамилия, имя, отчество специалиста, ответственного за информирование.

 **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

 **1.Наименование муниципальной услуги**

1.1.Настоящий административный регламент управления культуры администрации муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка» исполнения муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг, включая: предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательстваРоссийской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях 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.

1.2. Органом исполнительной власти местного самоуправления, исполняющим муниципальную услугу «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» является управление культуры администрации муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка».

В процессе исполнения данной муниципальной услуги управление культуры взаимодействует с муниципальными библиотечными учреждениями, управлением культуры Белгородской области.

1.3. Основанием для предоставления услуги является запрос получателя услуги (его представителя), выраженный в устной форме или письменно на специальном бланке; посещение получателями услуги (их представителями) места предоставления услуги в указанные сроки.

1.4. Результатом предоставления услуги является:

– предоставление получателю услуги конкретных документов из фонда библиотеки по его запросу;

– предоставление получателю услуги конкретных документов по его запросу, полученных по межбиблиотечному абонементу, средствами электронной доставки документов;

– информирование получателя услуги о местонахождении запрашиваемого документа;

– консультирование получателя услуги у справочно-поискового аппарата библиотеки (на карточных и электронных носителях);

– предоставление получателю услуги справки на информационный запрос в режиме «запрос-ответ»;

– предоставление получателю услуги списка документов по теме запроса ИРИ, ДОР;

– предоставление получателю услуги информации о новых документах, поступивших в библиотеку.

**2. Сроки исполнения муниципальной услуги**

2.1. Услуга предоставляется в течение всего года в соответствии с режимом работы библиотеки на основании свободного доступа каждого жителя к данной услуге.

2.2. Документом, необходимым для получения данной услуги в помещении библиотеки, является разовый контрольный листок на основе свободного доступа к предоставляемой услуге.

2.3. Услуга предоставляется стационарно и внестационарно (по месту жительства), в т.ч. в дистанционном режиме.

2.4. Для получения данной услуги в документном виде на традиционном или электронном носителе, в форме устной информации в помещении библиотеки получатель услуги (его представитель) должен обратиться в библиотеку и пройти процедуру регистрации. Запись в библиотеку осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность, с отметкой о регистрации по месту жительства или месту пребывания.

2.5. Доступ к получению данной услуги вне стен библиотеки осуществляется в государственных библиотеках с помощью службы межбиблиотечного абонемента (МБА) после того, как получатель услуги (его представитель) заполнит бланк - заказа по МБА и ЭДД на электронную/ традиционную доставку документа.

2.6. Получатель услуги (его представитель) имеет право:

* получать полную информацию о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, о поступлении в фонд библиотеки интересующих получателя услуги (его представителя) документов и материалов;
* получать консультативную помощь в поиске и выборе источников информации;
* получать услуги читальных залов при библиотеке;
* получать информацию о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек.

**3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.**

 3.1. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);
* Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.);
* Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1);
* Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52 (2 ч.);
* постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 года № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы» (Белгородские известия, 2010, №22);
* Правилами пользования библиотекой;
* иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги.

**4. Основание для предоставления услуги**

4.1. Основанием для предоставления услуги является запрос получателя услуги (его представителя), выраженный в устной форме или письменно на специальном бланке; посещение получателями услуги (их представителями) места предоставления услуги в указанные сроки.

4.2. В устном запросе получатель услуги (его представитель) дает должностному лицу библиотеки исчерпывающую, известную ему информацию по содержанию запроса.

4.3. В письменном запросе получателя услуги (его представителя) должны быть указаны следующие сведения:

Для получения документа:

– автор издания;

– заглавие издания;

– год издания;

– место издания;

– дополнительные, известные получателю услуги (его представителю), сведения об издании.

Для получения тематического списка:

– тема запроса.

Для получения адресно-библиографической справки (местонахождение документа):

– автор издания;

– заглавие издания;

– год издания;

– место издания.

Для получения уточняющей библиографической справки (установление и (или) уточнение элементов библиографического описания):

– любые известные сведения об издании.

Для получения фактографической справки (конкретные сведения о тех или иных объектах, событиях, процессах, датах и т.д.):

– формулировка вопроса.

4.4. Юридическим основанием для предоставления услуги является:

* Устав библиотеки;
* долгосрочные областные целевые программы;
* целевые программы, проекты библиотеки;
* годовой, месячные планы работы библиотеки.

**5. Перечень оснований для приостановления или отказа**

**в предоставлении услуги**

5.1. Основанием для приостановления предоставления услуги является отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска.

5.2. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

* отсутствие сведений, соответствующих запросу;
* несоответствие запроса получателя услуги (его представителя) содержанию услуги;
* нарушение получателем услуги (его представителем) правил пользования библиотекой;
* содержание запроса нарушает положение статей 1274 и 1281 части 4 Гражданского кодекса Российской Федерации;
* издание, найденное по запросу пользователя, не оцифровано библиотекой по причине действия срока исключительного права на произведение, действующее в течение всей жизни автора и семидесяти лет, считая с 1 января года, следующего за годом смерти автора (Ст. 1281 ГК РФ).
* отсутствие технических возможностей для предоставления услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);
* другие форс-мажорные обстоятельства.

 **6. Условия предоставления муниципальной услуги.**

 6.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**7. Срок регистрации запроса.**

7.1. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет устный ли письменный запрос (печатный текст или от руки без исправлений):

- при личном обращении в библиотеку,

- по телефону,

- по электронной почте.

Предоставление услуги осуществляется в течение 1-30 минут.

**8. Требования к местам предоставления услуги**

 8.1.Места предоставления услуги должны отвечать следующим требованиям:

- помещение библиотеки должно быть оборудовано для получателей услуги (их представителей) с ограниченными физическими возможностями: иметь пандусы при входе-выходе, при уровневых переходах, специальные держатели, ограждения, лифты, специальные кресла для работы в библиотеке;

* наличие электронного, компьютерного, технического оборудования: компьютеры с выходом в Интернет,;

- площади для индивидуального использования аудио-видеодокументов должны составлять 5,5 кв. м;

 - читальные залы не должны быть проходными;

- площади для размещения абонемента с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи – не менее 100 кв. м; с закрытым доступом к фонду – 5,5 кв. м на 1000 томов;

- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 4,5 кв. м на 1 кафедру;

- площадь для размещения справочно-информационного аппарата (каталоги) из расчета не менее 3,5 кв. м на 1 каталожный шкаф; помещения для справочно-информационного аппарата следует размещать в удобной связи с вестибюлем, не выше второго этажа, в комплексе с помещением специализированного информационно - библиографического отдела;

- площадь 1 рабочего места с персональным компьютером (PC) для получателей услуги (их представителей) должна составлять не менее 6,0 кв. м. Схемы размещения рабочих мест с РС должны учитывать расстояния между рабочими столами с видеомониторами (в направлении тыла поверхности одного видеомонитора и экрана другого видеомонитора), которое должно быть не менее 2,0 м, а расстояние между боковыми поверхностями видеомониторов – не менее 1,2 м. Рабочие места с РС по отношению к световым проемам должны располагаться так, чтобы естественный свет падал сбоку, преимущественно слева;

- для предоставления услуги библиотека оборудуется предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т. д.), обеспечивающими качество предоставляемой услуги;

- необходимо наличие устойчивого электроснабжения; надежное отопление помещения на весь отопительный период для поддержания температуры для нормальной работы технических средств; предельной нормой освещенности библиотечного помещения, где работают люди, является 200 люксов (лк);

- норма теплового режима в помещении: температура воздуха – 20+-1,5\*С, относительная влажность – 45+-7%;

- наличие в библиотеке автотранспорта (библиобуса) для оказания услуги с выездом к ее получателю.

**III. Административные процедуры.**

1. Муниципальные библиотеки для организации предоставления услуги организуют:

* комплектование и обработку новых документов на традиционных и электронных носителях информации;
* хранение и обеспечение сохранности библиотечных фондов;
* создание справочно-поискового аппарата библиотеки, в т.ч. карточного и электронного;
* приобретение технического оборудования, автотранспорта для предоставления услуги, сопровождение и техническую поддержку оборудования;
* разработку плана работы по предоставлению услуги;
* назначение ответственного за предоставление услуги и формирование группы исполнителей для предоставления услуги;
* размещение информации о предоставляемой услуге в СМИ, на сайтах, информационных стендах библиотек, изготовление рекламных материалов;
* разработку технологии предоставления услуги;
* прием библиотечно-информационных запросов от получателей услуги (их представителей);
* поиск, подбор, систематизация данных, сведений, фактов, документов по запросу получателя услуги (его представителя);
* предоставление получателю услуги (его представителю) результатов информационно-библиотечного разыскания, проведенного библиотекой по запросу;
* доступ получателей услуги (их представителей) к ресурсам библиотеки и удаленным информационным ресурсам (с помощью услуг связи, электронной доставки документов и др. формам работы);
* подготовку издательской библиографической продукции;
* изучение мнения получателей данной услуги (их представителей) о качестве ее предоставления;
* корректировку планов деятельности библиотек, профиля комплектования фондов и организации сохранности библиотечных фондов;
* повышение профессиональной квалификации специалистов библиотек, предоставляющих услугу;
* статистический учет выполнения данной услуги;
* оценку эффективности деятельности библиотек по предоставлению услуги, в т.ч. на основе изучения мнения получателей данной услуги (их представителей) о качестве ее предоставления.

**IV. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги**

1. Контроль за соблюдением настоящего административного регламента осуществляет управление культуры администрации муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка».

2. Текущий контроль за соблюдением настоящего административного регламента и предоставлением услуги осуществляет директор библиотеки (заместитель директора библиотеки).

3. Персональная ответственность специалистов библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги (их представителей), рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение получателей услуги (их представителей), содержащих жалобы действия (бездействия) должностных лиц библиотеки.

5. По результатам проведенных проверок, в случае выявленных нарушений прав получателей услуги (их представителей), к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,**

**осуществляемых в ходе предоставления услуги**

1. Рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Информирование получателей услуги (их представителей) об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, а также о днях и времени приема, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, проводящего прием, осуществляется на информационных стендах, специалистом библиотеки при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) должностных лиц библиотеки, решения, принятые ими в процессе организации предоставления услуги.

4. Инициирующим событием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы, представленной получателем услуги лично (его представителем) или направленной в виде почтового отправления.

5. В жалобе в обязательном порядке указывается либо наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также полное наименование получателя услуги, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации жалобы), суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым получатель услуги (его представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность), личная подпись получателя услуги (его представителя) и дата.

 6. В случае необходимости подтверждения своих доводов получатель услуги (его представитель) прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

 7. В части досудебного (внесудебного) обжалования получатель услуги (его представитель) обращается с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе организации предоставления услуги на основании настоящего Порядка (далее - жалоба), устно или письменно в библиотеку, непосредственно к директору, в вышестоящие органы муниципальной власти:

- управление культуры администрации муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка»:

- посредством письменного обращения:

*адрес: Белгородская область, город Алексеевка, ул. К. Маркса, 84*

- по телефону: *(47 234) 3-15-66, факс (47 234) 3-33-80,*

по электронной почте: *aleuk-admin@mail.ru*

 - администрацию муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка»:

- посредством письменного обращения:

адрес: *Белгородская область, город Алексеевка, пл. Победы, 73*

- по телефону: *(47234) 3-36-40, факс (47234) 3-54-00,*

- по электронной почте: *aleuk-admin@mail.ru*

 8. Получателю услуги (его представителю) отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги (его представителю) неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае директор библиотеки или иное уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги (его представителем) по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в библиотеке. О данном решении уведомляется получатель услуги (его представитель), направивший жалобу.

 9. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, библиотека вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

 10. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

 11. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги (его представителю), направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению.

 12. Срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней со дня ее регистрации.

 13. В случае направления запроса другим государственным органам и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов срок рассмотрения жалобы продлевается на 30 календарных дней, с уведомлением о продлении срока ее рассмотрения получателя услуги.

14. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги (его представителя) либо об отказе в их удовлетворении.

15. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги (его представителю).

16. Получатели услуги (их представители) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, а также действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

17. Получатели услуги (их представители) могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц библиотеки, нарушений положений настоящего Порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

* по номеру телефона доверия управления культуры администрации муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка (8-47-234) 3-15-66;
* на Интернет-сайты МБУК «Центральная библиотека Алексеевского района» (cbsalekseevka.ucoz.ru) и управления культуры администрации муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка

**VI. Внесение изменений в административный регламент**

 1. Изменения в настоящий административный регламент вносятся:

 - в случае изменения законодательства Российской Федерации и Белгородской области, органов местного самоуправления Белгородской области, регулирующего исполнение муниципальной услуги;

 - в случае изменения структуры органов местного самоуправления Белгородской области, к сфере деятельности которых относится исполнение муниципальной услуги;

 - на основании результатов анализа практики применения административного регламента.