**Административный регламент**

**управления культуры администрации Алексеевского района исполнения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие при предоставлении библиотечными учреждениями информации об изданиях, хранящихся в фондах библиотек.

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;
* перечень причин для отказа в исполнении муниципальной услуги;
* порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в рамках исполнения муниципальной услуги;
* извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих исполнение муниципальной услуги.

1.3. 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.

1.4. Информирование официальным документом может осуществляться традиционной почтой, электронной почтой (сканирование документа в виде факсимиле), факсом.

1.5. Информация, размещаемая на официальных сайтах библиотек, должна быть круглосуточно доступна получателям услуги для 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 место нахождения библиотеки, режим работы библиотеки, дату предоставления услуги, информацию о порядке предоставления услуги, содержании услуги, о форме предоставления, месте предоставления услуги, фамилию, имя, отчество, ответственного за информирование, контакты, адрес электронной почты библиотеки, номер справочного телефона библиотеки, дату размещения, подпись директора (заместителя директора).

**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 доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях доступа населения Алексеевского района к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

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 пользователя, поступивший в автоматизированную библиотечно-информационную систему.

1.4. Результатом услуги является:

- список библиографических записей, соответствующих запросу пользователя;

– выравнивание возможностей доступа жителей Алексеевского района к получению библиотечных услуг «Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера» и «Организация индивидуального досуга, а также доступа к культурным ценностям и информации» независимо от места проживания, социального статуса, возраста;

– становление муниципальных библиотек как информационных, культурно-досуговых, образовательных, просветительских центров местного сообщества;

– повышение качества комплектования библиотечных фондов;

– развитие социального партнерства муниципальных библиотек.

**2. Сроки исполнения муниципальной услуги.**

2.1. Предоставление услуги осуществляется по запросу физических и юридических лиц в течение 1- 30 минут с момента отправления запроса. Время формирования запроса пользователем не нормируется и не включается в срок предоставления услуги.

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

3.1. Предоставление услуги осуществляется в соответствиис:

* 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);
* Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1);
* «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1 (Ведомости СНД и ВС РФ, 1992, № 46);
* 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.);
* законом Белгородской области от 9 ноября 1999 года № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 1999, № 16; 2002, № 35; 2004, № 60);
* постановлением Губернатора Белгородской области от 22 октября 2004 года № 203 «Об обязательном экземпляре документов Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2004, № 63; 2009, № 10);
* 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;
* настоящим административным регламентом.

**4. Основание для предоставления муниципальной услуги.**

4.1.Основанием для предоставления услуги является запрос пользователя, поступивший в автоматизированную библиотечно-информационную систему.

**5. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

5.1. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении услуги является:

* отсутствие в запросе заявителя сведений, необходимых для осуществления поиска;
* наличие орфографических ошибок в запросе;
* нарушение получателем услуги правил пользования библиотекой;
* отсутствие в базе данных сведений, соответствующих запросу;
* отсутствие технических возможностей для доступа к источнику данных (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 муниципальной услуги.**

* 1. Места предоставления услуги должны отвечать следующим

требованиям:

* помещение библиотеки должно быть оборудовано для получателей услуги с ограниченными физическими возможностями: пандусы при входе-выходе, при уровневых переходах, специальные держатели, лифты, специальные кресла для работы в библиотеке;
* наличие электронного, компьютерного оборудования: компьютеры с выходом в Интернет, принтер, ксерокс, сканер;
* а также специальные информационные технологии для людей с ограниченными физическими возможностями;
* 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. Библиотеки муниципального района «Алексеевский район и город Алексеевка» 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, согласование годовых планов работы по проведению мониторинга деятельности библиотек;
* справочно-поисковый аппарат мониторинга работы муниципальных библиотек (электронные паспорта муниципальных библиотек, электронные базы данных по различным направлениям библиотечной деятельности);
* издание методических материалов с целью улучшения библиотечного обслуживания населения Алексеевского района;
* повышение профессиональной квалификации специалистов муниципальных библиотек (Всероссийская школа библиотечной инноватики, курсы повышения квалификации, областные профессиональные конкурсы, научно-практические семинары, творческие лаборатории, мастер-классы, Школа управления, Методический коллоквиум, Топоровские чтения, Методические чтения и т.д.);
* разработку проектов нормативных документов для библиотек района и т.д.;
* проведение научных и прикладных исследований, направленных на совершенствование библиотечного обслуживания населения Алексеевского района;
* оценку эффективности предоставления услуги.

**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, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение получателей услуги, содержащих жалобы действия (бездействия) должностных лиц библиотеки.

5. По результатам проведенных проверок, в случае выявленных нарушений прав получателей услуги, 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 административного регламента (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 заявитель (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 библиотечной 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 административного регламента, 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 функции;

- в случае изменения структуры органов местного самоуправления Белгородской области.