Утвержден постановлением
Главы сельского поселения

Скворчихинский сельсовет

От «06» марта 2012 г. № 10

**Административный регламент**

по оказанию муниципальной услуги
**«**Предоставление  библиотечных услуг, включая предоставление доступа к  **справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных,** оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об  авторских и смежных правах**»**

**1. Общие положения.**

1.1. Наименование муниципальной услуги предоставляемой в электронном виде: «Предоставление  библиотечных услуг, включая предоставление доступа к  **справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных,** оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об  авторских и смежных правах» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент (далее – Регламент) по предоставлению муниципальной услуги разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек сельского поселения Скворчихинский сельсовет (далее – СПА) и базам данных, создания комфортных условий доступа заявителей к информационным ресурсам муниципальных библиотек. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги, стандарт ее предоставления.

1.3. Регламент разработан на основании закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», федерального закона от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», закона Республики Башкортостан от 03.06.1996 г. № 32-з(в редакции законов РБ от 25.07.2001 г. № 230-з, от 22.07.2002 г. № 344-з) «О библиотечном деле» и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Башкортостан и сельского поселения Скворчихинский сельсовет.
1.4. В процессе предоставления муниципальной услуги муниципальные библиотеки осуществляют взаимодействие с органами и организациями, которые обладают сведениями, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, а также библиотеками иной ведомственной принадлежности.

1.5. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:
библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;
муниципальная библиотека – библиотека, учрежденная администрацией сельского поселения Скворчихинский сельсовет;
специалист – сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;
читатель библиотеки – лицо, пользующееся библиотекой на основании официальной записи в установленных документах;
заявитель – физическое или юридическое лицо, обратившееся в библиотеку за получением муниципальной услуги;
пользователь библиотеки – по законодательству Российской Федерации – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;
запрос пользователя библиотеки – требование пользователя библиотеки на предоставление муниципальной услуги;
читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных пользователю и возвращенных им документов;
картотеки и базы данных – это совокупность сведений о документах или извлеченных из них фактах в независимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях;
библиотечный фонд – организационно-упорядоченная совокупность всех видов документов, имеющихся в библиотеке. Основными характеристиками фонда библиотеки являются: разумность (оптимальный) объем, информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость;
документ – материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;
библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;
библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки. Библиотечный каталог может функционировать в карточной или машиночитаемой форме, а также в форме книжного издания;
требовательный листок – бланк для оформления запроса на получение документов из фонда библиотеки.
1.6. Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек» предоставляется всем гражданам сельского поселения Скворчихинский сельсовет вне зависимости от пола, национальности, места жительства, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

 **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги предоставляемой в электронном виде: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» сельского поселения Скворчихинский сельсовет (далее – МБУК «ЦБС»).
2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются предоставление документа пользователю из библиотечного фонда с использованием свободного доступа пользователей к СПА муниципальных библиотек, базам данных или мотивированный отказ в выдаче документа.
2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги в помещениях МБУК «ЦБС»:
2.4.1. СПА МБУК «ЦБС» обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателями которых муниципальные библиотеки не являются, обновляются по мере приобретения этих баз;
2.4.2. время консультирования специалистами МБУК «ЦБС» пользователей библиотеки по использованию СПА неограниченно;
2.4.3. предоставление доступа к базам данных осуществляется сразу при поступлении запроса, при наличии очереди в порядке очередности.
2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:
- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.07.1997 № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации»;

- закон Республики Башкортостан от 03.06.1996 г. № 32-з (в редакции законов РБ от 25.07.2001 г. № 230-з, от 22.07.2002 г. № 344-з) «О библиотечном деле»
- Устав сельского поселения Скворчихинский сельсовет;
- Правила пользования муниципальной библиотекой.
2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги в помещениях МБУК «ЦБС»:
- читательский формуляр;
- требовательный листок, для получения документов из фондов библиотек.
2.7. Читательский формуляр оформляется в порядке, предусмотренном правилами пользования муниципальными библиотеками, при наличии документа, удостоверяющего личность. В читательском формуляре должна быть отметка о ежегодной перерегистрации.
2.8. Требовательный листок выдается заявителю специалистом муниципальной библиотеки.
2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.
2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении МБУК «ЦБС»:
- отсутствие читательского формуляра, отсутствие отметки о перерегистрации;
- утеря или порча документов из фонда МБУК «ЦБС»;
- нарушение сроков возврата документов МБУК «ЦБС»;
- нарушение правил пользования муниципальной библиотекой.
Факты утери или порчи документов из фонда МБУК «ЦБС», нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений пользователем библиотеки правил пользования муниципальной библиотекой подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленных правилами пользования муниципальной библиотекой.
2.11. Основания для приостановления в предоставлении муниципальной услуги.
2.11.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги нормативно не установлены.
2.11.2. Информация о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных не представляется заявителю в случае, если:
1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
2) в заявке не указан адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем.
2.11.3. Причиной приостановления (отказа) в предоставлении услуги могут быть технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет.
2.11.4. В случае приостановления (отказа) в представлении муниципальной услуги пользователю сообщается об этом:
– при его личном обращении;
– по телефону;
– по электронной почте.
2.11.5. Приостановление (отказ) в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован в установленном законом порядке.
2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с утвержденным перечнем.
2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов в целях получения муниципальной услуги в помещении библиотеки не должен превышать 10 минут, при получении результата предоставления муниципальной услуги в помещении библиотеки – 40 минут.
2.14. Регистрация документов осуществляется сразу после их поступления в течение 10 минут.
2.15. Требования к местам предоставления муниципальной услуги в помещениях МБУК «ЦБС»:
2.15.1. Муниципальная услуга исполняется в помещениях библиотек сельского поселения Скворчихинский сельсовет, оборудованных стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявок и канцелярскими принадлежностями;
2.15.2. Муниципальная услуга предоставления доступа к базам данных предоставляется в помещениях муниципальных библиотек, оборудованных автоматизированными рабочими местами;
2.15.3. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
2.15.4. Помещения муниципальных библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4.1340-03»;
2.15.5. В зданиях муниципальных библиотек должен быть предусмотрен гардероб.
2.16. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:
– соблюдение требований к информационному обеспечению заявителей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления
2.17. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:
– соблюдение требований к графику (режиму) работы МБУК «ЦБС»;
– соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
– соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.
2.18. Многофункциональные центры по предоставлению муниципальной услуги отсутствуют.
2.19. Условия предоставления муниципальной услуги:
Информация о предоставлении доступа к электронному справочно-поисковому аппарату, базам данных представляется по запросу пользователя.
2.19.1. Запрос оформляется в свободной форме с указанием:
– ФИО читателя;
– номер телефона или адрес электронной почты для направления ответа.
2.19.2. В запросе допускается просьба о выдаче информации пользователю лично при его обращении или ее направлении по электронной почте. При отсутствии в запросе указания на способ получения читателем информации подготовленная информация:
– выдается лично заявителю, если запрос о представлении информации был подан лично;
– направляется по электронной почте, если заявление получено по электронной почте.

**3. Административные процедуры.**

3.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение пользователя библиотеки в МБУК «ЦБС».

3.2. Предоставление муниципальной услуги в библиотеках МБУК «ЦБС» включает в себя следующие административные процедуры:
– регистрацию (перерегистрацию) заявителя, оформление читательского формуляра;
– консультирование пользователя (читателя) специалистом библиотеки, по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;
- предоставление пользователю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении МБУК «ЦБС» или мотивированного отказа.

3.3. Регистрация (перерегистрация) заявителя.
3.3.1. Основанием для регистрации (перерегистрации) получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку МБУК «ЦБС».
3.3.2. Регистрация (перерегистрация) пользователя осуществляется специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Время регистрации (перерегистрации) одного заявителя составляет 10 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.
3.3.3. Регистрация (перерегистрация) заявителя предусматривает:
– прием документов, установление личности заявителя;
– установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении муниципальной библиотеки;
– выдачу читательского билета (проставление в нем отметки о перерегистрации) либо разового пропуска (если это предусмотрено правилами пользования муниципальной библиотекой).
3.4. Консультирование заявителя. Специалист библиотеки, в вежливой и корректной форме консультирует пользователя, заявителя по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.
3.5. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях МБУК «ЦБС» включает в себя (в случае если библиотеки не являются правообладателями баз данных):
– авторизацию пользователя для доступа к базам данных;
– консультирование по методике эффективного поиска информации;
– пользование получателем муниципальной услуги базой данных.
3.5.1. При необходимости получения копий электронных документов специалист предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и утвержденным тарифам на платные услуги.
3.5.2. По окончании работы со СПА, базой данных пользователь заполняет требовательный листок для получения документов.
3.6. Информация о местах нахождения и графике работы МБУК «ЦБС» приведена в приложении № 1 к Регламенту, а также на информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек.
3.7. Порядок получения информации пользователями по вопросам предоставления муниципальной услуги.
3.7.1. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, пользователь может получить путем личного обращения в МБУК «ЦБС» на личном приеме, посредством почтовой связи, электронной почты, по справочным телефонам, указанным в приложении № 1 к Регламенту, соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, а также на информационных стендах в помещениях МБУК «ЦБС».
3.7.2. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
3.7.3. Информация об оказываемой муниципальной услуге также может доводиться до пользователей посредством телефонной связи, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях МБУК «ЦБС».
3.7.4. Справочная информация о МБУК «ЦБС», включающая сведения о местонахождении, фамилию, имя, отчество руководителя, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, названия официальных сайтов, режим работы, размещена в приложении № 1 к Регламенту.
3.7.5. Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек МБУК «ЦБС» согласно приложению № 1 к Регламенту. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки МБУК «ЦБС», фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
3.7.6. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
3.7.7. Электронные обращения заявителей принимаются через официальный адрес электронной почты МБУК «ЦБС» согласно приложению № 1 к Регламенту. Ответ на электронное обращение предоставляется в электронном виде.
3.8. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к Регламенту.

 **4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем МБУК «ЦБС».

4.2. Общий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет администрация сельского поселения Скворчихинский сельсовет.
4.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с Регламентом, должностными обязанностями и распоряжениями руководителя МБУК «ЦБС».
4.4. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем МБУК «ЦБС» путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.
4.5. Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в год. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).
4.6. Внеплановая проверка проводится по обращению в администрацию сельского поселения Скворчихинский сельсовет заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении муниципальной услуги.
4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.
4.8. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления муниципальной услуги на основании распоряжения главы сельского поселения Скворчихинский сельсовет может быть образована комиссия.
4.9. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем и членами комиссии.
4.10. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
4.11. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на официальном сайте администрации муниципального района Ишимбайский район. **5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении муниципальной услуги.**

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействие) сотрудников администрации сельского поселения Скворчихинский сельсовет, МБУК «ЦБС» могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений Регламента.
5.3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы следующий:
- отсутствие сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества физического лица, наименование юридического лица, почтового адреса места жительства), об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято);
- отсутствия подписи потребителя результатов предоставления муниципальной услуги;
- если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном или досудебном порядке;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи.
5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.
5.4.1. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещении МБУК «ЦБС», высказана устно на личном приеме у руководителя МБУК «ЦБС» или замещающего лица в течение рабочего времени.
5.4.2. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) заявителей принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о рассмотрении обращений граждан.
Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:
- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.
5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.
5.6. Руководитель МБУК «ЦБС»:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;
- 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.
5.7. Жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть подана на имя главы сельского поселения Скворчихинский сельсовет по адресу: 453226, РБ, Ишимбайский район, с.Скворчиха, ул.Центральная, 61 5.8. При получении жалобы срок рассмотрения не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.
5.9. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.
5.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных лиц к ответственности, подготовка мотивированного ответа заявителю.
5.11. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, в течение 3-х месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение № 1
к административному регламенту

**Справочная информация о библиотеках сельского поселения Скворчихинский сельсовет муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан**

**Полное наименование:** Муниципальное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система» Скворчихинская сельская библиотека филиал № 22
Краткое наименование: МБУК «ЦБС»
Библиотекарь: Войнова Елена Николаевна
**Местонахождение, почтовый адрес:**
453226, РФ, РБ, Ишимбайский район, с.Скворчиха, ул.Школьная, 8-3

**Полное наименование:** Муниципальное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система» Кинзекеевская сельская библиотека филиал № 15
Краткое наименование: МБУК «ЦБС»
Библиотекарь: Гафарова Разида Файзрахмановна

**Местонахождение, почтовый адрес:**
453227, РФ, РБ, Ишимбайский район, с.Кинзекеево, ул.Первомайская, 20а

График работы библиотек:
с 10.00 до 20.00 Перерыв с 14.00 до 18.00

суббота с 9.00 до 15.00 без перерыва
Выходной день – воскресенье

E-mail администрации сельского поселения Скворчихинский сельсовет: skworsp@ufamts.ru