Приложение к Постановлению

Администрации Карачаевского городского округа

от 26.02 2013г. № 249

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

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - административный регламент, муниципальная услуга) муниципальными централизованными библиотечными системами (далее - библиотеки) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Настоящий административный регламент определяет сроки и последовательность предоставления муниципальной услуги, порядок взаимодействия получателей муниципальной услуги и должностных лиц (сотрудников) библиотек при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Библиотеки организуют в рамках своих полномочий деятельность подведомственных структурных подразделений, библиотек-филиалов по предоставлению получателю
услуги доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек, в том числе в электронной форме.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

 2.1. Полное наименование муниципальной услуги – «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее - СПА и БД), в том числе в электронной форме.

2.2. Муниципальную услугу предоставляет:
- муниципальное казенное учреждение «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Карачаевского городского округа.

Полное официальное наименование Центра – Муниципальное учреждение «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания Карачаевского городского округа».

Почтовый адрес: 369200, КЧР, г. Карачаевск, ул. Пушкина, 2

Часы работы - с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00

Телефон для справок: (8878) 2-20-64

Адреса филиалов:

-Централизованная городская библиотека, 369200, КЧР, г. Карачаевск, ул. Пушкина, 2;

- Детское отделение централизованной городской библиотеки, 369200, КЧР, г. Карачаевск, ул. Мира,13;

-Тебердинское отделение №1 централизованной городской библиотеки, 369310, КЧР, г. Карачаевск, ул. Байчорова ,3;

-Тебердинское отделение №2 централизованной городской библиотеки, 369310, КЧР, г. Карачаевск, ул. Байчорова ,3;

- Отделение №3 централизованной городской библиотеки в пос.Домбай, 369241, КЧР, пос. Домбай, ул. Пихтовый мыс ,2;

-Отделение №4 централизованной городской библиотеки в пос. Орджоникидзевский, 369221, КЧР, пос. Орджоникидзевский, ул. Шоссейная,54;

-Отделение №5 централизованной городской библиотеки в пос. Мара-Аягъы, 369202, КЧР, пос. Мара-Аягъы, ул. Коммунистическая,87;

-Отделение №6 централизованной городской библиотеки в пос. Эльбрусский , 369232, КЧР, пос. Эльбрусский, ул. Горняцкая,31;

-Отделение №7 централизованной городской библиотеки в пос. Малокурганный, 369222, КЧР, пос. Малокурганный, ул. Клубная,12.

2.3. Библиотечная система состоит из структурных подразделений - библиотек-филиалов и Центральной городской библиотеки.

2.4. Конечным результатом муниципальной услуги являются обеспечение доступа получателя услуги к СПА и БД библиотек, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставляемой библиотеками при непосредственном их посещении, а также в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных библиотек.

2.5. Предоставление доступа к электронным СПА и БД библиотек производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. Предоставление доступа к электронным СПА и БД непосредственно в библиотеке осуществляется после процедуры регистрации получателя услуги в период времени, ограниченный режимом работы библиотеки и необходимостью в работе со СПА и БД.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

* Конституцией Российской Федерации;
* Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
* Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 29.12.1994 N 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
* Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* государственными и отраслевыми стандартами по библиотечной и информационной деятельности (СИБИД);
* Законом Карачаево-Черкесской Республики от 14.12.1996г. №197-ХХII «О культуре»;
* Законом Карачаево-Черкесской Республики от 12.02.1999г. №587-ХХII «О библиотечном деле»;
* Уставом Карачаевского городского округа;
* Положением об Управлении по культуре, молодежной политике, спорту и туризму Администрации Карачаевского городского округа;
* Уставом муниципального казенного учреждения Карачаевского городского округа «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания населения КГО»;
* настоящим административным регламентом.

2.7. Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (далее - получатели услуги), имеющие доступ к сайтам библиотек, а также непосредственно обратившиеся в библиотеки.

2.8. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение получателя услуги с информационным запросом при посещении библиотеки.

2.9. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может быть получена при непосредственном обращении в библиотеки, а также по телефону.

2.10. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

* наличие установленных действующим законодательством ограничений, связанных с авторскими и смежными правами (касается БД, состоящих из оцифрованных полнотекстовых изданий);
* нарушение установленных правил пользования библиотекой;
* причинение библиотеке материального ущерба.

Основания для отказа в предоставлении доступа к СПА и БД, размещенным на сайтах библиотек, отсутствуют. Возможна приостановка доступа в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и (или) техническими проблемами Интернет.

2.11. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги. Муниципальная услуга в помещениях библиотек предоставляется при предъявлении постоянного или временного читательского билета, который оформляется на основании документа, удостоверяющего личность.

2.14. Требования к предоставлению муниципальной услуги.
Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании устава муниципального казенного учреждения «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» и правил пользования библиотеками, определяющих основные цели и направления их деятельности.

**3. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги**

3.1. Предоставление доступа к СПА и БД при посещении библиотеки.

При первичном посещении библиотеки в текущем году получателю услуги требуется предъявить документ, удостоверяющий личность, на основании которого в отделе записи и контроля или на кафедрах обслуживания библиотек производятся регистрация (перерегистрация) получателя услуги и оформление (переоформление) читательского билета (постоянного или временного), а также заключается договор на обработку персональных данных получателя услуги.

Предоставление муниципальной услуги при последующих посещениях библиотеки осуществляется при предъявлении читательского билета, на основании которого оформляется читательский формуляр (на абонементе) и (или) контрольный листок.

Получатель услуги в обязательном порядке должен быть ознакомлен с Правилами пользования библиотекой и Правилами пользования документами в электронном виде.

Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги при непосредственном посещении библиотек (читательский билет, читательский формуляр, контрольный листок).

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

4.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги сотрудниками библиотек осуществляется Управлением по культуре, молодежной политике, спорту и туризму Администрации Карачаевского городского округа, директором «Центра по культуре, досугу и библиотечному обслуживанию Карачаевского городского округа».

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Управления, библиотек) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.3. В случае выявления нарушений прав граждан при предоставлении муниципальной услуги (неправомерном отказе в предоставлении муниципальной услуги) по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц и сотрудников библиотек специалистов предусмотрена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица (сотрудника) библиотеки, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться решения, действия или бездействие должностных лиц, ответственных за предоставление данной муниципальной услуги, нарушающие права и законные интересы заявителей, некорректное поведение или нарушение служебной этики, а также нарушение положений настоящего Регламента.

Заявитель вправе обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Письменное обращение, жалоба (претензия) должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства;

- наименование структурного подразделения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения;

- личную подпись.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала административных процедур досудебного обжалования является несогласие заявителя с результатом предоставления услуги.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

При желании заявителя обжаловать действие (бездействие) должностного лица, последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

5.6. Органы государственной власти, местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявители в досудебном (внесудебном) порядке могут обратиться с жалобой к должностным лицам Администрации Карачаевского городского округа, Управления по культуре, молодежной политике, спорту и туризму Администрации Карачаевского городского округа, заместителю директора муниципального казенного учреждения «Центра культуры, досуга и библиотечного обслуживания Карачаевского городского округа», директору муниципального казенного учреждения «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания Карачаевского городского округа».

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

Если обращение требует дополнительной проверки, то срок рассмотрения продлевается еще на 30 дней. Продление и рассмотрение обращений в зависимости от их характера проводится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения должностным лицом, рассматривающим обращение, принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.