

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

1. Общие положения.

1.1 Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, их базам данных» (далее – административный регламент) разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, их базам данных» (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.

1.2. Получателями (заявителями) муниципальной услуги являются физические и юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления.

1.3. Сведения о месте нахождения и графике работы комитета по культуре, муниципальных библиотек.

Место нахождения отдела по культуре и искусству администрации города Ливны: Почтовый адрес: 303850, Орловская область, г.Ливны, ул.Ленина, 7.

График работы комитета по оказанию данной услуги: понедельник-пятница – с 08.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00. суббота, воскресенье - выходные дни.

телефон для справок: (48677) **7-15-07.**

сайт города Ливны: <http://www.adminliv.ru>

e-mail отдела :cultl@bk.ru

Место нахождения городских библиотек МКУ «Ливенская городская централизованная библиотечная система»:

303850, г.Ливны

- Городская библиотека №1, ул.Мира, 217А, тел. 8(48677) 7-66-29,

- Городская библиотека №2, ул.Московская, 106Б,

- Городская библиотека №3, ул.Мира, 182, тел.8(48677) 3-35-04,

- Городская библиотека №4, ул.Гайдара, 10

График работы библиотек: ежедневно с 09-00 до 18-00, выходной- понедельник.

Последний день месяца - санитарный день.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга, предоставление которой регулируется настоящим административным регламентом называется «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, их базам данных».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу исполняет отдел по культуре и искусству администрации города Ливны (далее — отдел).

Муниципальное казенное учреждение «Ливенская городская централизованная библиотечная система» (далее ЦБС).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является

- организация библиотечно-информационного обслуживания населения;
- предоставление свободного доступа граждан и организаций к информации, имеющейся в распоряжении учреждения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

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;
- 4) посредством личного обращения;
- б) по письменным запросам (обращениям).

В помещении библиотеки услуга предоставляется в режиме работы библиотеки. 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.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление услуги регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», №237, 25.12.1993г.)
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003г., №40, ст.3822);
- Федеральный Закон от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре» («Российская газета», №248, 17.11.1992г.);
- Федеральный Закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Собрание законодательства РФ, 02.01.1995, №1, ст.2);
- Закон Орловской области от 06.02.2006г.№579-ОЗ «О библиотечном деле в Орловской области» («Орловская правда», №23, 09.02.2006);
- Уставом города Ливны.

2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

При первичном обращении в муниципальные библиотеки:

- наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий);
- при повторном обращении – читательский билет.

2.7. Основания для отказа в приеме документов

В приеме запроса может быть отказано должностным лицом отдела в случае, если отсутствует документ, установленным п.2.6 настоящего административного регламента.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;
- 2) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 3) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- 4) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 5) текст электронного обращения не поддается прочтению;
- 6) нарушение правил пользования библиотекой.

2.9. Информация о платном (бесплатном) предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Время ожидания при предоставлении муниципальной услуги

1. Максимальное время ожидания при обращении для исполнения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.
2. Максимальное время ожидания для получения консультации не должно превышать 20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса.

Услуга оказывается без запроса.

2.12. Требования к оборудованию помещений для оказания муниципальной услуги.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно:

- соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам;
- обеспечены коммунальными услугами,
- оснащены средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации,
- оснащены материально-техническими средствами для организации библиотечно-информационного обслуживания.

Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Для ожидания гражданам отводится специальное место, оборудованное

стульями.

В местах исполнения муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными стендами, на которых размещается информация о днях и времени приема, настоящий регламент.

2.13. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Сведения о месте нахождения и графике работы отдела по культуре и искусству

Место нахождения отдела по культуре и искусству администрации города Ливны: Почтовый адрес: 303850, Орловская область, г.Ливны, ул.Ленина, 7.

График работы комитета по оказанию данной услуги: понедельник-пятница – с 08.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00. суббота, воскресенье - выходные дни.

телефон для справок: (48677) **7-15-07.**

сайт города Ливны: <http://www.adminliv.ru>

e-mail отдела :cultl@bk.ru

Место нахождения городских библиотек МКУ «Ливенская городская централизованная библиотечная система»:

303850, г.Ливны

- Городская библиотека №1, ул.Мира, 217А, тел. 8(48677) 7-66-29,

- Городская библиотека №2, ул.Московская, 106Б,

- Городская библиотека №3, ул.Мира, 182, тел.8(48677) 3-35-04,

- Городская библиотека №4, ул.Гайдара, 10

График работы библиотек: ежедневно с 09-00 до 18-00, выходной- понедельник.

Последний день месяца - санитарный день.

2.13.2.Порядок информирования о ходе исполнения муниципальной услуги.

2.13.1. Информирование о ходе исполнения муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

2.13.2. Информация о приостановлении исполнения муниципальной функции или об отказе в ее предоставлении направляется непосредственно заявителю лично или по телефону, электронной почте, указанным в обращении (при наличии соответствующих данных в обращении).

2.13.3. Информация о сроках исполнения муниципальной функции сообщается при обращении или по указанному в обращении телефону и/или электронной почте.

2.13.4. В любое время с момента приема обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по исполнению муниципальной функции при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного посещения комитета по культуре.

2.13.5. Требования при исполнении информации об оказании муниципальных услуг населению: ответ на обращение должен быть полный, точный и оперативный, в вежливой форме, реклама должна соответствовать установленным нормам и содержать полную информацию о предоставляемой услуге.

2.13.6. Информация о процедуре исполнения муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.13.7. Не подлежат рассмотрению запросы и Интернет-обращения, не содержащие фамилии, почтового и/или электронного адреса заявителя. Также не принимаются к рассмотрению запросы, содержащие не нормативную лексику и оскорбительные высказывания.

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

2.13.9. 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 библиотеке не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.13.10. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, информация предоставляется в соответствии с режимом работы муниципальных библиотек.

2.13.11. 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.

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

2.11.13. 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.

2.11.14. 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.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации города Ливны.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение должностными лицами отдела по культуре;
- соблюдение сроков ожидания при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц учреждения;
- обновление книжного фонда, расширение базы данных.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

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

3.1. При личном обращении заявителя:

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

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

Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения.

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

Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации.

Предоставление доступа к муниципальной услуге.

3.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

Предоставление доступа к муниципальной услуге.

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

Предоставление доступа к муниципальной услуге при обращении через сеть Интернет к сайтам муниципальных библиотек осуществляется в круглосуточном режиме.

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

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.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при оказании муниципальной услуги, осуществляется руководителем учреждения.

4.2. Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков оказания услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе оказания услуги, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов комитета.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений порядка и сроков оказания муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов учреждения, участвующих в оказании муниципальной услуги.

5.2. Жалоба на действие (бездействие) должностных лиц при оказании муниципальной услуги (далее по тексту - жалоба) может быть подана в письменной форме руководителю учреждения, начальнику отдела по культуре и искусству администрации города Ливны, главе города Ливны.

Жалоба может быть подана на личном приеме начальнику отдела по адресу: Орловская область, город Ливны, улица Ленина, дом 7, телефон: 7-15-07, заместителю главы администрации города по социальным вопросам по адресу: Орловская область, город Ливны, улица Ленина, дом 7, телефон: 7-10-87, главе города Ливны в соответствии с графиком приема по адресу: Орловская область, город Ливны, улица Ленина, дом 7 (прием: первый, третий понедельник каждого месяца, предварительная запись за неделю по адресу: Орловская область, город Ливны, улица Ленина, дом 7, приемная главы города Ливны или по телефону: 7-19-20).

5.3. Жалоба подается в письменной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

а) наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица действия (бездействие) и решения которого обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество лица, подавшего жалобу, его место жительства или местонахождение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личную подпись и дату;

в) существо обжалуемых действий (бездействия).

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения,

составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5. Жалоба не подлежит рассмотрению и возвращается гражданину в случаях, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.6. Жалоба рассматривается в течение 30 дней с момента ее поступления (регистрации).

5.7. В результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) должностных лиц принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решения вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.8. Действия (бездействие) должностных лиц могут быть обжалованы гражданами в судебном порядке в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации в Ливенский районный суд по адресу: г.Ливны, ул. Октябрьская, д.5а.

Приложение 1

В отдел по культуре и искусству
администрации города Ливны

от _____

(фамилия, имя, отчество физического лица)

проживающего по адресу: _____

(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

тел. _____

ЗАПРОС

Прошу предоставить доступ к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек города Ливны, базам данных.

_____ (указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

- 1) База данных «Книги»;
- 2) База данных «Журналы»;
- 3) База данных «Краеведческой тематики»;
- 4) Другие базы данных;
- 5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Орловской области и России;

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: _____

(указать индекс,

точный почтовый адрес получателя)

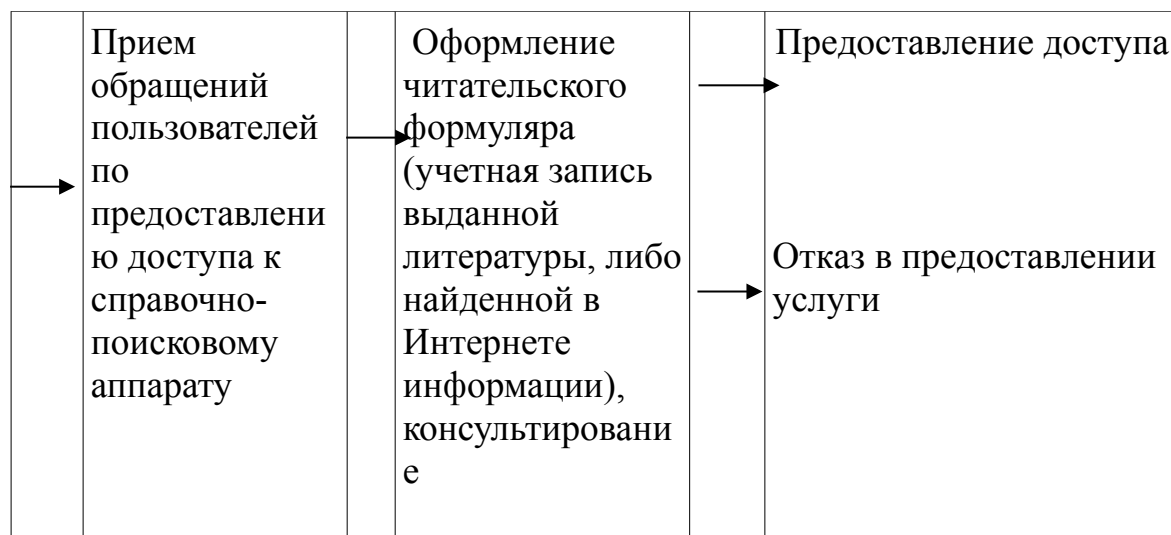
- передать электронной почтой e-mail: _____@_____

- получу лично в руки.

()
(дата)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Административному регламенту
исполнения муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату муниципальных библиотек, их базам данных».

Блок-схема последовательности действий при исполнении
муниципальной услуги.



Приложение подготовлено:
главным специалистом отдела по культуре и искусству
администрации города Ливны Аверченко О.В. -