*Утвержден Постановлением Главы*

*городского поселения Голицыно*

 *от 07.03.2012 г. № 75*

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации» на территории городского поселения Голицыно Одинцовского муниципального района Московской области**

(в редакции, с изменениями, утвержденными Постановлением Главы городского поселения Голицыно от 14.11.2012 № 569)

**1.Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации».

Целью разработки и принятия Административного регламента является повышение качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги, а также создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Муниципальную функцию по обеспечению предоставления муниципальной услуги выполняет отдел организационной работы правового и кадрового обеспечения администрации городского поселения Голицыно (далее – Отдел, Администрация).

Муниципальную услугу непосредственно предоставляет муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь»» (далее МБУ «КДЦ «Октябрь»»).

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

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с учетом изменений и дополнений);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным Законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральным Законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

- Уставом городского поселения Голицыно Одинцовского муниципального района Московской области, принятым решением Совета депутатов городского поселения Голицыно Одинцовского муниципального района Московской области от 7 декабря 2005 № 2/4.

1.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг;

- отказ в предоставлении услуги.

1.5. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

2.Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.1.1. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- специалистами отдела Администрации;

- директором (заместителем директора) МБУ «КДЦ «Октябрь»»;

- библиографами и библиотекарями МБУ КДЦ «Октябрь»;

2.1.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.1.3. Место нахождения Администрации: Московская область, Одинцовский р-н, г. Голицыно, бульвар Генерала Ремезова.

Почтовый адрес: 143040, Московская область, Одинцовский р-н, г. Голицыно, бульвар Генерала Ремезова, д. 6.

Официальный интернет-сайт: [http://www.golitsyno-city.ru](http://www.golitsyno-city.ru/)

Электронный адрес: adm@golitsyno.ru

Телефон: (495) 597-43-61.

Факс: (495) 598-22-70.

2.1.4. Прием населения: понедельник, четверг с 10.00 час. до 17.00 час., обеденный перерыв с 13.00 час. до 13.45 час.

2.1.5. Местонахождение учреждения культуры:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Адрес,контактные телефоны |
| Муниципальное бюджетное учреждение культурно-досуговый центр «Октябрь»(Директор) | 143041, Московская обл., Одинцовский р-н, г. Голицыно, Пролетарский пр-т, д. 278/498/ 694-03-89Почта: dk.oktyabr.golitsyno.mail.ru8/498/ 694-03-89Режим работы:Понедельник-пятница: с 9.00 до 18.00Обед: с 13.00 до 14.00 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культурно-досуговый центр «Октябрь»(Библиотека № 2) | 143040, Московская обл., Одинцовский р-н, г. Голицыно, ул.Советская, 588/495/567-89-90Режим работы: Втторник- Пятница: с 9.30 до 15.00Обед: с13 до 13.30Суббота: с 11.00 до 15.00 |

2.1.6. Прием заявителей специалистами Отдела и должностными лицами МБУ «КДЦ «Октябрь»» (директором, заместителем директора, библиографами и библиотекарями) ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

2.1.7. При ответах на устные индивидуальные и телефонные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не должно превышать пятнадцати минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Отдела или учреждения культуры, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован специалисту, обладающему информацией по поставленному вопросу, или обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.8. При предоставлении специалистами консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги по телефону, в письменном виде (на бумажном носителе либо в электронном виде), при личном обращении заявителя либо его представителя в Отдел или МБУ «КДЦ «Октябрь»» предоставляется информация по следующим вопросам:

- график работы библиотек;

- о порядке оказания муниципальной услуги;

- применяемые законодательные, нормативные правовые акты по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.1.9. Специалисты Отдела и МБУ «КДЦ «Октябрь»» не вправе осуществлять консультирование заинтересованных лиц, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги.

2.1.10. При предоставлении консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги по письменным (на бумажном носителе либо в электронном виде) обращениям заявителей либо их представителей, ответ на обращение направляется почтой (в том числе электронной) в адрес заявителя либо его представителя в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.2. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Услуга предоставляется двумя способами:

- в компьтерном зале библиотек;

- в режиме удаленного доступа с использованием сети Интернет.

2.2.2. Услуга предоставляется в день обращения заявителя.

2.2.3. При большом количестве пользователей (задействованы все автоматизированные рабочие места пользователей) время на компьютерах с базами данных может быть ограничено до 60 минут. Дополнительное время предоставляется при наличии свободных мест.

2.2.4. Перечень оснований для отказа в принятии заявления и предоставлении муниципальной услуги.

***Основанием для отказа в принятии письменного заявления является:***

- содержание заявления не позволяет установить запрашиваемую информацию;

- в заявлении не указан почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на заявление, либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

- запрашиваемая информация ранее предоставлялась заявителю;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу главы либо сотрудников Администрации и МБУ «КДЦ «Октябрь»», а также членов их семей;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

*Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги в библиотеке являются:*

- отсутствие документа, удостоверяющего личность при первичном обращении в библиотеку;

- технические неполадки в сети «Интернет» в случае работы в компьютерном зале библиотеки или в режиме удаленного доступа;

- отсутствие запрашиваемого издания в фонде библиотеки в оцифрованном виде;

- запрос заявителя противоречит нормам авторского права.

2.3. Требования к месту предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Прием заявителей осуществляется должностными лицами по адресу:

- г. Голицыно, Виндавский пр-т, д. 16;

- г. Голицыно, ул. Советская, д. 58.

2.3.2. Кабинет, в котором предоставляется услуга, должен соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, быть оборудован:

- средствами пожаротушения;

- столами, стульями;

- компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет.

Вход в МУК «КДЦ «Октябрь»» должен снабжаться табличкой с указанием графика работы и наименованием учреждения.

2.4. Требования к представляемым документам, необходимым для получения муниципальной услуги.

2.4.1. При первичном посещении библиотеки посетитель должен предоставить библиотекарю документ, удостоверяющих его личность. Согласно правилам пользования публичными библиотеками за несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

2.4.2. Заявление о разъяснении порядка предоставления услуги с указанием данных заявителя.

Для получения муниципальной услуги Заявитель вправе не предоставлять документы и информацию, которые находятся в распоряжении муниципальных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.5. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.5.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.6. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.6.1. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение требований административного регламента предоставления муниципальной услуги;

2) отсутствие жалоб, поданных в установленном порядке, на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.6.2. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

а) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

б) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

в) обеспечение возможности направления заявления в администрацию городского поселения Голицыно и МБУ «КДЦ «Октябрь»» по электронной почте;

г) обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей единого портала государственных и муниципальных услуг;

д) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации городского поселения Голицыно;

е) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявления (устного или письменного) и его регистрация в Дневнике работы библиотеки;

- предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг или отказ в предоставлении услуги.

3.2. Прием и регистрация заявления.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение читателя (устное/письменное) в библиотеку.

В случае письменного обращения заявителю предоставляется информация о порядке доступа.

3.2.2. Библиотекарь (библиограф) производит запись в Дневнике работы библиотеки, оформляет читательский формуляр (при первичном обращении в библиотеку). Читатель знакомится с Правилами пользования библиотекой.

Максимальный срок выполнения данных действий составляет 15 минут.

Время ожидания наступления очереди не входит в срок предоставления муниципальной услуги.

3.2.3. Результат административной процедуры: прием и регистрация заявления, оформление формуляра и ознакомление с Правилами пользования библиотекой.

3.3. Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг или отказ в предоставлении услуги.

3.3.1. Основанием для административной процедуры является ознакомление читателя с Правилами пользования библиотекой.

3.3.2. Читателю предоставляется автоматизированное рабочее место в компьютерном зале.

3.3.3. Читатель с помощью электронного каталога проверяет наличие необходимого оцифрованного издания.

3.3.4. Если оцифрованного издания нет в наличии читатель получает отказ в предоставлении услуги.

3.3.5. Если оцифрованное издание в наличии, читателю предоставляется доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг.

3.3.6. Результат административной процедуры: предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг или отказ в предоставлении услуги.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Руководитель МБУ «КДЦ «Октябрь»» несет персональную ответственность за своевременность предоставления муниципальной услуги, полноту информации, за соблюдение положений настоящего Регламента в рамках действующего законодательства.

4.2. Текущий контроль за качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением Учреждением культуры положений настоящего Регламента, осуществляется заместителем Главы администрации городского поселения Голицыно, ответственным за работу культурно-досугового учреждения, должностными лицами МБУ «КДЦ «Октябрь»», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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.

4.3. В случае выявления нарушений прав физических (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

и решений, принятых в ходе оказания муниципальной услуги

5.1. Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принятых решений в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявители либо их представители имеют право обратиться с письменной (на бумажном носителе либо в электронном виде) жалобой в случае нарушения их прав и свобод в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе при отказе в предоставлении муниципальной  услуги, непосредственно в Администрацию.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указывается:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя либо его представителя, полное наименование юридического лица;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю либо его представителю;

- суть жалобы;

- подпись заявителя либо его представителя и дата.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Администрацию жалобы заявителя либо представителя заявителя.

5.5. В случае необходимости, для подтверждения своих доводов, заявитель либо его представитель, прилагает к жалобе документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы либо их копии.

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

5.6. Жалоба, поступившая в администрацию городского поселения Голицыно, подлежит рассмотрению Главой городского поселения Голицыно, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации городского поселения Голицыно, должностного лица предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы Администрация городского поселения Голицыно, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия указанных решений, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава городского поселения Голицыно незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. В случае если в жалобе не указана фамилия заявителя либо представителя заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.10. Если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, орган местного самоуправления вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю либо представителю заявителя, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, либо представителю заявителя, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.12. В случае если в жалобе заявителя, либо представителя заявителя, направленной в Администрацию, содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Администрацию жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава вправе принять решение о безосновательности очередного обращения с жалобой, и прекращении переписки с заявителем, либо его представителем по данному вопросу, о чем заявителю, либо его представителю направляется письменное уведомление.

5.13. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования, предусмотренный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в пункте 3 Административного регламента.

5.14. Действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

И.о. главы городского поселения Голицыно Н. А. Иващенко

Приложение № 1

 к Административному регламенту

Директору МБУ КДЦ

«Октябрь» Н. В. Шевченко

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О, документ удостоверяющий личность физического лица,

наименование и реквизиты юридического лица,

индивидуального предпринимателя)

 зарегистрированного(ой)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (почтовый индекс и адрес проживания, юридический адрес)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить информацию о порядке доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг.

О принятом решении прошу проинформировать меня

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(способ информирования)

 Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Разрешаю обработку и хранение моих персональных данных \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись

Приложение № 2

 к Административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

административной процедуры **«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации»на территории городского поселения Голицыно Одинцовского муниципального района Московской области**

|  |
| --- |
| Прием заявления (устного или письменного) и его регистрация в Дневнике работы библиотеки |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Оформление читательского формуляра и ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой |
|  |  |  |
| Предоставление читателю автоматизированного рабочего места в компьютерном зале |
|  |  |  |
| Наличие необходимого оцифрованного издания |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Да |  |  Нет |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг |  | уведомление об отказе в предоставлении услуги |