Утвержден

постановлением Главы городского

поселения Одинцово

от 03.08.2011 № 819

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату**

**библиотек, базам данных»**

**(в редакции, с изменениями, утверждёнными Постановлением Главы городского поселения Одинцово от 06.12.2012. № 1200)**

**1.Общие положения**

Настоящий административный регламент (далее Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур и административных действий, порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги по организации информационно-библиографического обслуживания населения городского поселения Одинцово.

**1.1. Наименование муниципальной услуги:**

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

**1.2.Наименование Ответственного исполнителя, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу:**

Муниципальную функцию по обеспечению предоставления муниципальной услуги выполняет отдел по делам молодежи, культуре и спорту, являющийся структурным подразделением администрации городского поселения Одинцово.

Муниципальную услугу непосредственно предоставляют муниципальные учреждения культуры:

- МБУК «Одинцовский городской библиотечно-информационный центр»;

- МБУК «Немчиновский культурно-досуговый центр»;

- МБУК «Баковский муниципальный культурно-досуговый центр».

**1.3.** **Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:**

* Конституция Российской Федерации, принята 12.12.1993 г.;
* Федеральный Закон «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1;
* Федеральный Закон «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24.07.1998 г. N124-ФЗ;
* Федеральный Закон от 07.02.1992,№2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» от 07.04.1992г.);
* Федеральный Закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;
* Федеральный Закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
* Федеральный Закон от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральный Закон от 29 декабря 1994 года №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», от 17 января 1995г. №11-12);
* Постановление Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 3 июля 1996г. №1063-р «О социальных нормативах и нормах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, №29, ст.3504);
* Устав городского поселения Одинцово.

**1.4.Результат предоставления муниципальной услуги:**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, предназначенных для пользователей.

**1.5.Описание заявителей, получателей муниципальной услуги:**

Получателями (заявителями) муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам даны» являются:

- граждане Российской Федерации;

- иностранные граждане;

- лица без гражданства;

- юридические лица.

1. **Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

# 2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

**2.1.1.** Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах исполнителя муниципальной услуги:

Местонахождение отдела по делам молодежи, культуре и спорту Администрации городского поселения Одинцово: 143000, Московская область, г. Одинцово, ул. Маршала Жукова, д. 29.

Местонахождениемуниципальных учреждений культуры:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п./п. | Наименование  библиотеки | Адрес.  телефон |
|  | МБУК «Одинцовский городской библиотечно-информационный центр» | 143000, г. Одинцово  б-р Л. Новоселовой д.5  8(495) 599-71-53 |
|  | «Библиотека №1» МБУК «ОГБИЦ» | 143000, г. Одинцово  ул. Бирюзова, д.30  8(495) 593-04-00 |
|  | «Библиотека №2» МБУК «ОГБИЦ» | 143000, г. Одинцово  ул. Вокзальная д.13  8(495) 591-10-80 |
|  | «Библиотека №3» МБУК «ОГБИЦ» | 143000, г. Одинцово  ул. М. Крылова, д.23  8(495) 591-06-23 |
|  | «Библиотека №4» МБУК «ОГБИЦ» | 143000, г. Одинцово  ул. Комсомольская д.20  8(495) 593-05-34 |
|  | «Детская библиотека №1» МБУК «ОГБИЦ» | 143000, г. Одинцово  ул. Вокзальная д.13  8(495) 591-23-60 |
|  | «Детская библиотека №2» МБУК «ОГБИЦ» | 143000, г. Одинцово  б-р Л. Новоселовой д.5  8(495) 599-71-53 |
|  | «Детская библиотека №4» МБУК «ОГБИЦ» | 143000, г. Одинцово  ул. Комсомольская д.20  8(495) 593-43-05 |
|  | «Мамоновская сельская библиотека» МБУК «ОГБИЦ» | д. Мамоново  ул. Колхозная д.120  8(495) 591-05-78 |
|  | МБУК «Немчиновский культурно-досуговый центр» (библиотека) | с.Немчиновка  Советский проезд, д.4  4(495)591-86-92 |
|  | МБУК «Баковский культурно-досуговый центр» (библиотека) | г.Одинцово  ул.Трудовая, д.34  8(495)591-08-03 |

Звонки от лиц по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы отдела по делам молодежи, культуре и спорту Администрации городского поселения Одинцово: понедельник – четверг с 08.30 до 18.00 часов, пятница с 08.30 до 13.30, суббота и воскресенье - выходные дни.

«Библиотека №1» МБУК «ОГБИЦ»

вторник – пятница с 10.00 до 19.00, суббота, воскресенье с 9.00 до 17.00, понедельник – выходной, санитарный день – каждый первый четверг месяца;

«Библиотека №2» МБУК «ОГБИЦ»

вторник – пятница с 10.00 до 19.00, суббота, воскресенье с 9.00 до 17.00, понедельник – выходной, санитарный день – каждая первая среда месяца;

«Библиотека №3» МБУК «ОГБИЦ»

вторник – пятница с 10.00 до 19.00, суббота, воскресенье с 10.00 до 18.00, понедельник – выходной, санитарный день – каждый последний день месяца;

«Библиотека №4» МБУК «ОГБИЦ»

вторник – суббота с 10.00 до 19.00, воскресенье, понедельник – выходные дни, санитарный день – каждый последний рабочий день месяца;

«Детская библиотека №1» МБУК «ОГБИЦ»

вторник – пятница с 10.00 до 19.00, суббота, воскресенье с 9.00 до 17.00, понедельник – выходной, санитарный день – каждая первая среда месяца;

«Детская библиотека №2» МБУК «ОГБИЦ»

вторник – пятница с 9.30 до 18.00, суббота с 9.00 до 17.00 воскресенье, понедельник – выходные дни, санитарный день – каждый последний день месяца;

«Детская библиотека №4» МБУК «ОГБИЦ»

вторник – суббота с 9.30 до 18.00, воскресенье, понедельник – выходные дни, санитарный день – каждый последний рабочий день месяца;

«Мамоновская сельская библиотека» МБУК «ОГБИЦ»

вторник – воскресенье с 9.00 до 17.30, понедельник – выходной, санитарный день – первый день каждого месяца.

МБУК «Немчиновский культурно-досуговый центр» (библиотека)

вторник – пятница с 11.00 до 19.30, воскресенье с 11.00 до 19.30 суббота, понедельник – выходные дни, санитарный день – первый день каждый месяца;

МБУК «Баковский муниципальный культурно-досуговый центр» (библиотека)

вторник – суббота с 11.00 до 19.30, воскресенье, понедельник – выходные дни, санитарный день – первый день каждого месяца;

**2.1.2.** Информация (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются должностными лицами муниципальных библиотек (библиографами, библиотекарями).

При информировании должны соблюдаться следующие требования:

- компетентность;

- своевременность;

- полнота, доступность, четкость и наглядность форм изложения материала.

**2.1.3.** Информирование получателей муниципальной услуги организуется путем:

- индивидуального консультирования;

- публичного консультирования.

**2.1.4.** При предоставлении муниципальной услуги предоставляются информации по вопросам:

- о порядке оказания муниципальной услуги;

- о справочно-поисковом аппарате библиотек;

- о базах данных.

**2.1.5.** Информирование проводится в письменной или устной форме.

**2.1.6.** Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами при обращении получателя муниципальной услуги за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении - 15 минут.

**2.1.7.** При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципальной библиотеки, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**2.1.8.** Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Письменный ответ подписывает руководитель муниципального учреждения культуры или лицо его замещающее. В нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

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.

**2.1.9.** При индивидуальном письменном информировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

**2.1.10.** Публичное устное информирование (консультирование) осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ), а также путем проведения встреч с читателями.

**2.1.11.** Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайте.

Публичное информирование (консультирование) осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

**2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги:**

Выполнение запроса, выдача справки осуществляется в день обращения пользователя.

**2.3.** Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги нет, за исключением технических неполадок в сети «Интернет».

**2.4.** Муниципальная услуга предоставляется получателям услуги в помещениях муниципальных библиотек и в сети «Интернет» в режиме удаленного доступа.

Помещения для предоставления муниципальной услуги должно быть оснащено столами, стульями, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, средствами пожаротушения, иметь достаточное освещение.

Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями.

**2.5.** От получателей услуги не требуются документы для предоставления муниципальной услуги (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

**2.6.** Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

**3. Административные процедуры**

**3.1. Административные действия при предоставлении услуги.**

|  |  |
| --- | --- |
| Юридический факт, являющийся основанием для начала действия | Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с утвержденными Едиными требованиями к предоставлению муниципальных услуг |
| Должностное лицо, ответственное за выполнение настоящего действия | Руководитель муниципальной библиотеки. |
| Максимальный срок выполнения действия | Выполнение запроса, выдача справки осуществляется в день обращения пользователя |
| Права и обязанности должностного лица | Лица, ответственные за исполнение настоящего действия, вправе:  - вносить предложения по основным направлениям данной услуги;  - соблюдать сроки, установленные нормативными правовыми актами и настоящим регламентом для выполнения указанного действия |
| Способ фиксации результата исполнения действий, в том  числе в электронной форме | Результат исполнения услуги учитывается в Дневнике работы библиотеки или в Тетради выполненных справок. |

**3.2.** Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием заявлений о предоставлении информации в форме листка читательского требования;

- регистрация заявок в Дневнике работы библиотеки, Тетради выполненных справок;

- подготовка ответа;

- устная информация по телефону или личном обращении;

- изучение потребности населения, спроса;

- размещение информации на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

В процессе оказания муниципальной услуги должностные лица обеспечивают сохранность документов, полученных и подготавливаемых в процессе оказания муниципальной услуги, конфиденциальность содержащейся в таких документах информации.

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

**муниципальной услуги**

**4.1.** Контроль осуществляется отделом по делам молодежи, культуре и спорту Администрации городского поселения Одинцово, руководителями муниципальных учреждений культуры городского поселения Одинцово.

**4.2.** Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению Пользователя.

**4.3.** По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей услуги действиями (бездействием) должностных лиц участвующих в исполнении Административного регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с Федеральным законом от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

**4.4.** Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителями муниципальных учреждений культуры городского поселения Одинцово.

**4.5.** Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной слуги осуществляет отдел по делам молодежи, культуре и спорту Администрации городского поселения Одинцово.

**4.6.** 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.

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

**5.1.** Пользователи вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц муниципальных учреждений культуры городского поселения Одинцово в досудебном порядке.

**5.2.** Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц учреждения, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке в соответствии с Федеральным Законом РФ «О рассмотрении обращений граждан в РФ» от 02.05.2006г. №59-ФЗ, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**5.3.** По результатам рассмотрения заявления руководителем муниципального учреждения культуры принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

**5.4.** Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

**5.5.** Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента её получения, если в письменной жалобе присутствуют следующие нарушения:

- отсутствия фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствия в заявлении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну:

- если в заявлении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного заявления не поддается прочтению.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности в соответствии с Федеральным законом от 2 марта 2007года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

**5.6.** Заявители (Пользователи) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц муниципальных учреждений культуры и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

**5.7.** «Судебное обжалование.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие специалистов отдела Администрации городского поселения Одинцово в судебном порядке, подав письменное заявление в трехмесячный срок со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в суд общей юрисдикции».

ПРИЛОЖЕНИЕ №1.1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

БЛОК – СХЕМА

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно - поисковому

аппарату библиотек, базам данных»

|  |
| --- |
| Библиотека |

|  |
| --- |
| Пользователь |

|  |
| --- |
| Письменное обращение пользователя |

|  |
| --- |
| Личное обращение пользователя |

|  |
| --- |
| Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки – в день обращения |
| Предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки – не более 5 дней |