**ПРОЕКТ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления отделом культуры и кинофикации администрации муниципального образования Киреевский район** **муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

1. **Общие положения**

**1.1.** **Наименование муниципальной услуги и цель административного регламента.**

Настоящий административный регламент отдела культуры и кинофикации муниципального образования Киреевский район предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечно-информационного обслуживания населения в муниципальном учреждении культуры «Районная централизованная библиотечная система». Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) отдела культуры и кинофикации администрации муниципального образования Киреевский район (далее – отдел культуры и кинофикации), порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги по организации библиотечно-информационного обслуживания населения муниципального образования Киреевский район.

**1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом культуры и кинофикации администрации муниципального образования Киреевский район (далее – отдел культуры и кинофикации).

В процессе предоставления муниципальной услуги отдел культуры и кинофикации взаимодействует с муниципальным учреждением культуры «Районная централизованная библиотечная система» и её библиотеками-филиалами (далее – МУК РЦБС), администрацией муниципального образования Киреевский район.

**1.3.** Обеспечение предоставления муниципальной услуги отделом культуры и кинофикации включает следующие процедуры:

– подготовка распорядительных правовых актов отдела культуры и кинофикации, издание приказов, регулирующих деятельность МУК РЦБС;

– обеспечение условий свободного доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

– обеспечение условий для формирования СБА, баз данных;

– обеспечение реализации прав жителей муниципального образования Киреевский район на справочно-библиографическое и информационное обслуживание.

**1.4.** **В настоящем Административном регламенте используются следующие термины, понятия и определения:**

**библиотека** - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

**библиотекарь –** сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

**библиотечная система** - объединение библиотек в структурно-целостное образование;

**библиотечный абонемент –** форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

**справочно-библиографический аппарат (СБА)** – совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

**библиотечный каталог –** совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

**картотеки и базы данных –** это совокупность сведений о документах или извлеченных из них фактов 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, централизованной библиотечной системе. 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;

**межбиблиотечный абонемент** – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

**муниципальная библиотека** - библиотека, учрежденная администрацией муниципального образования Киреевский район в лице отдела культуры и кинофикации администрации муниципального образования Киреевский район;

**муниципальное учреждение культуры «Районная централизованная библиотечная система» (МУК РЦБС)** — единое библиотечное учреждение, объединяющее муниципальные общедоступные библиотеки муниципального образования Киреевский район и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого фонда и штата сотрудников;

**общедоступная библиотека** - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, национальности, политических убеждений и отношения к религии;

**пользователь библиотеки** - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

**читательский формуляр –** документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

**1.5.** **Нормативно-правовое обеспечение предоставления муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

– Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 г.;

– Федеральным законом от 12.01.1996 г. №7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

– Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-Ф3 «Об общих принципах ор­ганизации местного самоуправления в Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 29.12.1994 г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;

– Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;

– Положением «Об отделе культуры и кинофикации администрации муниципального образования Киреевский район» (утверждено Решением Собрания представителей муниципального образования Киреевский район от 17.02.2010 г. №13-100).

**1.6.** **Описание физических и юридических лиц, имеющих право, в соответствии с законодательством Российской Федерации, на получение муниципальной услуги.**

Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей).

Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены уставами библиотек-филиалов МУК РЦБС в зависимости от функциональных особенностей каждой библиотеки-филиала, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

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

**2.1.** **Порядок информирования об исполнении муниципальной услуги.**

**2.1.1.** Информация о предоставлении муниципальной услуги осуществляется непосредственно в помещениях библиотек муниципального учреждения культуры «Районная централизованная библиотечная система», оказывающих услугу на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах, в том числе консультирование специалистами библиотек, ответственными за предоставление муниципальной услуги; через средства массовой информации, официальный сайт администрации www.kiradmo.ru, посредством личного обращения граждан, по телефонам.

**2.1.2.** Список учреждений, обеспечивающих исполнение муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории муниципального образования Киреевский район представлен в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

**2.2. Необходимые условия и результат предоставления муниципальной услуги.**

**2.2.1.** Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем предоставляется удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий: фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве и месте регистрации).

На основе предоставленных документов работник МУК РЦБС заполняет читательский формуляр. Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра.

**2.2.2.** Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях МУК РЦБС, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к оцифрованным изданиям, сети Интернет.

В зданиях МУК РЦБС должен быть предусмотрен гардероб. Для ожидания приема получателям муниципальной услуги отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Помещения МУК РЦБС должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

**2.2.3.** Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача документа или его копии и получение пользователем информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате МУК РЦБС, базах данных.

**2.2.4.** Предоставление муниципальной услуги, а также информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.3.** **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;

3) по электронной почте;

4)  посредством личного обращения;

5) на сайте в сети Интернет;

6) по письменным запросам (обращениям).

**2.3.1.** 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 библиотеки-филиала не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

**2.3.2.** На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях библиотек-филиалов, информация предоставляется в соответствии с режимом работы библиотек-филиалов, на Интернет-сайте администрации муниципального образования Киреевский район – круглосуточно.

**2.3.3.** 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.

**2.3.4.** Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом библиотеки-филиала не может превышать 10 минут.

**2.3.5.** 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.

**2.4.** **Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

– отсутствие запрашиваемой информации в базах данных;

– случаи, когда представлен неполный комплект требуемых настоящим административным регламентом документов.

**3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги.**

**3.1.** МУК РЦБС при предоставлении муниципальной услуги осуществляет следующие процедуры:

**3.1.1.** предоставление во временное пользование документов (в печатном и электронном виде) или их копий федеральных, региональных и муниципальных правовых актов.

**3.1.2.** при осуществлении справочно-библиографического (информационного) обслуживания:

– предоставление по запросам пользователейинформации о составе библиотечного фонда МУК РЦБС через систему каталогов и картотек;

– осуществление по предварительному заказу пользователя тематического подбора документов;

– предоставление по предварительному заказу пользователя библиографического списка литературы по заданной теме;

– предоставление по запросам пользователей консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде МУК РЦБС и базах данных;

– предоставление по запросам пользователей библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

**3.2.** Последовательность административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

– обращение заявителя с запросом, проверка документов;

– ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками муниципального учреждения культуры «Районная централизованная библиотечная система», заполнение читательского формуляра;

– анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.

**3.2.1.** Обращение заявителя с запросом, проверка документов.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя для получения информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащихся в справочно-поисковом аппарате МУК РЦБС, базах данных. Работник МУК РЦБС проверяет соответствие предоставленных заявителем документов требованиям настоящего административного регламента.

**3.2.2.** Ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками муниципального учреждения культуры «Районная централизованная библиотечная система», заполнение читательского формуляра.

После ознакомления с Правилами пользования библиотеками муниципального учреждения культуры «Районная централизованная библиотечная система», работник МУК РЦБС производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр в соответствии с документами, указанными в п. 2.2.1. настоящего административного регламента.

**3.2.3.** Анализ тематики запроса, выдача результата предоставления муниципальной услуги или отказ в выдаче.

Пользователь в устной или письменной формеделает запрос работнику МУК РЦБС:

– на выдачу требуемого документа (в печатном или электронном виде) или его копии из библиотечного фонда МУК РЦБС и баз данных по библиотечному абонементу или в читальном зале;

– на выдачу требуемого документа или его копии из библиотечного фонда других библиотек по межбиблиотечному абонементу.

Работник МУК РЦБС выполняет запрос пользователя и осуществляет выдачу документа (в печатном или электронном виде) или его копии для временного пользования в читальном зале или по библиотечному (межбиблиотечному) абонементу.

Пользователь в целях получения муниципальной услуги по справочно-библиографическому (информационному) обслуживанию в устной или письменной форме делает запрос работнику МУК РЦБС:

– на предоставление информации о составе библиотечного фонда МУК РЦБС через систему каталогов и картотек;

– на выдачу разовой библиографической справки (в устной, письменной или электронной формах);

– на осуществление тематического подбора документов;

– на выдачу библиографического списка литературы по заданной теме;

– на представление консультативных услуг по поиску информации, находящейся в библиотечном фонде МУК РЦБС и базах данных;

– на представление библиографических консультаций по различным темам и отраслям знаний.

Работник МУК РЦБС выполняет запрос пользователя путем представления консультативных услуги библиографических консультаций.

**3.3.** Пользователь муниципальной услуги имеет право самостоятельно осуществить поиск и выбор книг, документов и полную информацию о составе библиотечного фонда и базах данных МУК РЦБС через систему каталогов и картотек и другие виды библиотечного информирования.

**3.4.** Результат выполнения непосредственных действий по предоставлению муниципальной услуги фиксируется работником МУК РЦБС в читательском формуляре.

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

**муниципальной услуги**

**4.1.** Административная процедура контроля за оказанием муниципальной услуги предусматривает осуществление текущего контроля и контроля с проведением проверок.

**4.2.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками МУК РЦБС – руководителями библиотек-филиалов и структурных подразделений библиотек-филиалов, библиотекарями осуществляет директор МУК РЦБС.

**4.3.** Контроль за предоставлением муниципальной услуги МУК РЦБС осуществляет отдел культуры и кинофикации.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей (получателей) муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия работников МУК РЦБС. По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

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

**5.1.** Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) работника МУК РЦБС, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги:

– в несудебном порядке путём обращения к начальнику отдела культуры и кинофикации администрации муниципального образования Киреевский район;

– в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**5.2.** Жалоба в письменной форме должна содержать следующую информацию:

– фамилия, имя, отчество заявителя;

– почтовый адрес места жительства, по которому должен быть направлен ответ;

– наименование органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

– существо обжалуемого действия (бездействия) и решения.

**5.3.** Дополнительно могут быть указаны:

– причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением;

– обстоятельства, на основании которых пользователь муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения;

– иные сведения, которые автор обращения считает необходимым сообщить;

– копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

**5.4.** Жалоба подписывается подавшим ее заявителем и ставится дата. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

**5.5.** Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к жалобе, пользователь муниципальной услуги в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте), о том, что рассмотрение жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы представлены.

**5.6.** Рассмотрение жалобы и подготовка ответа по ней осуществляется в соответствии с установленными в администрации района правилами документооборота.

**5.7.** Письменная жалоба, поступившая к должностному лицу администрации района, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

**5.8.** В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**5.9.** В случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации района вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший жалобу.

**5.10.** Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то должностным лицом, рассматривающим жалобу, принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной услуги на основании Административного регламента и повлекшие за собой жалобу.

**5.11.** Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

**Приложение 1**

**Библиотеки муниципального учреждения культуры «Районная централизованная библиотечная система», обеспечивающие предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Название библиотеки** | **Адрес** | **Телефон** |
| Киреевская центральная районная библиотека  | 301260, Тульская область, Киреевский район, г. Киреевск, ул. Ленина, д. 21 | 6-23-94 |
| Киреевский городской филиал | 301260, Тульская область, Киреевский район, г. Киреевск, ул. Зелёная, д. 18-б | 6-17-36 |
| Киреевский детский филиал | 301260, Тульская область, Киреевский район, г. Киреевск, ул. Л. Толстого, д. 12-а  | 6-23-91 |
| Болоховский городской филиал | 301280, Тульская область, Киреевский район, г. Болохово, ул.Мира, д. 20 | 2-40-74 |
| Болоховский детский филиал | 301280, Тульская область, Киреевский район, г. Болохово, ул.Мира, д. 20 | 2-46-58 |
| Липковский городской филиал | 301264, Тульская область, Киреевский район, г. Липки, ул. Советская, д. 28 | 4-87-80 |
| Липковский детский филиал | 301264, Тульская область, Киреевский район, г. Липки, ул. Советская, д. 28  | 4-88-88 |
| Бородинский поселковый филиал | 301273, Тульская область, Киреевский район, п. Бородинский, ул. Пушкина, д.25 | 4-67-42 |
| Бородинский детский филиал | 301273, Тульская область, Киреевский район, п. Бородинский, ул. Пушкина, д.24 | 4-66-06 |
|  |  |  |
| Комсомольский сельский филиал | 301293 ,Тульская область, Киреевский район, п. Комсомольский, ул. Школьная | 4-82-22 |
| Круглянский сельский филиал | 301271, Тульская область, Киреевский район, п. Круглянский, ул. Строительная | 6-32-75 |
| Октябрьский сельский филиал | 301267, Тульская область, Киреевский район, п. Октябрьский, ул. Ленина | 4-42-93 |
| Шварцевский поселковый филиал | 301288, Тульская область, Киреевский район, п. Шварц, ул. Ленина, д.17 | 3-13-64 |
| Большекалмыкский сельский филиал | 301275, Тульская область, Киреевский район, п. Большие Калмыки, ул. Центральная  | 3-32-13 |
| Быковский сельский филиал | 301285, Тульская область, Киреевский район, д. Быковка, ул. Курганная | 4-33-97 |
| Гамовский сельский филиал | 301274, Тульская область, Киреевский район, п. Красный Яр | 4-21-70 |
| Дедиловский сельский филиал | 301274, Тульская область, Киреевский район, село Дедилово, ул. Октябрьская | 4-74-02 |
| Долговский сельский филиал | 301172, Тульская область, Киреевский район, село Долгое | 4-60-12 |
| Кузнецовский сельский филиал | 301269, Тульская область, Киреевский район, село Кузнецово, ул. Ценральная | 4-71-43 |
| Майский сельский филиал | 301292, Тульская область, Киреевский район, село Майское, ул. Центральная | 4-12-49 |
| Новоселебенский сельский филиал | 301283, Тульская область, Киреевский район, село Новоселебенское, ул. Советская, д. 1-а | 301280 |
| Новосельский сельский филиал | 301280, Тульская область, Киреевский район, село Новое Село,  | 2-42-64 |
| Оленский сельский филиал | 301268, Тульская область, Киреевский район, д. Чёрная грязь, ул. Молодёжная, д. 34 | 4-16-34 |
| Подосиновский сельский филиал | 301271, Тульская область, Киреевский район, д. Подосинки |  |
| Прогрессовский сельский филиал | 301277, Тульская область, Киреевский район, п. Прогресс, ул Молодёжная, д.9 | 4-31-57 |
| Серебряноключевской сельский филиал | 301278, Тульская область, Киреевский район, п. Серебряные Ключи, ул. Парковая | 4-22-42 |
| Стубленский сельский филиал | 301288, Тульская область, Киреевский район, п. Болоховский |  |
| Фатеевский сельский филиал | 301276, Тульская область, Киреевский район, п. Фатеево | 3-31-96 |
| Приупский сельский филиал | 301295, Тульская область, Киреевский район, п. Приупский, ул. Клубная, д. 11-а | 4-55-41 |
| Березовский сельский филиал | 301264, Тульская область, Киреевский район, п. Березовский, ул. Луговая, д. 5-а | 4-14-26 |
| Головлинский сельский филиал | 301266, Тульская область, Киреевский район, п. Головлинский, ул. Победы, д. 24  | 4-91-08 |
| Сеченский сельский филиал | 301291, Тульская область, Киреевский район, п. Сечено, ул. Ленина | 4-12-37 |