



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД ГУСЬ-ХРУСТАЛЬНЫЙ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Г Л А В Ы

02.07.2013

№ 473

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» на территории муниципального образования город Гусь-Хрустальный

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением главы муниципального образования город Гусь-Хрустальный от 31.08.2011 № 541 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Гусь-Хрустальный», на основании Устава муниципального образования город Гусь-Хрустальный п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» на территории муниципального образования город Гусь-Хрустальный, согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

И.о. главы города

Т.В. Михеева

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ
АППАРАТУ БИБЛИОТЕКИ, БАЗАМ ДАННЫХ» НА ТЕРРИТОРИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ГУСЬ-ХРУСТАЛЬНЫЙ**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» (далее - административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности услуги и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями предоставляемой муниципальной услуги являются физические лица.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Городской библиотечный информационный центр» (далее - учреждения), подведомственному муниципальному казенному учреждению «Комитет по культуре города Гусь-Хрустальный» (далее - Комитет):

- муниципальное бюджетное учреждение «Городской библиотечный информационный центр»;

Сведения о месте нахождения, номерах телефонов, официальном сайте, адресах электронной почты, графиках работы и руководителе учреждения, предоставляющем муниципальную услугу, содержатся в приложении к настоящему административному регламенту.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.3.1. Информация о библиографических ресурсах библиотеки предоставляется заявителю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие сведения (при наличии их у издания):

- автор;
- заглавие;
- ISBN - уникальный номер книжного издания;
- место издания;

- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки - держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

2.3.2. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных предоставляется посредством рабочих мест, оборудованных информационно-коммуникационной техникой, в учреждении или посредством сайта учреждения поддомин на городском информационном сайте gus-info в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. При предоставлении муниципальной услуги посредством сайта учреждения поддомин на городском информационном сайте gus-info в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" муниципальная услуга предоставляется заявителю в момент обращения на сайт.

2.4.2. При личном обращении заявителя в учреждение за получением муниципальной услуги срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- "Основами законодательства Российской Федерации о культуре";
 - Федеральным законом от 29.12.94 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";
 - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131 -ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;
 - распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде;
 - Законом Владимирской области от 09.04.2002 N 31-ОЗ "О культуре";
 - постановлением Губернатора Владимирской области от 04.06.2010 N 663 "О реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р";
 - постановлением главы муниципального образования город Гусь-Хрустальный от 02.04.2012 г. № 168 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями культуры, образовательными учреждениями в сфере культуры, иным некоммерческими организациями, а так же порядка мониторинга потребности в муниципальных услугах (работах) и порядка осуществления стоимостной оценки потребности в муниципальных услугах (работах)»;
 - постановлением главы муниципального образования город Гусь-Хрустальный от 15.03.2011 № 131 «Об утверждении требований к качеству муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры и муниципальными образовательными учреждениями в сфере культуры юридическим и физическим лицам»;
- Устав муниципального образования город Гусь-Хрустальный;

2.6. Для получения муниципальной услуги посредством сайта учреждения (поддомин на городском информационном сайте gus-info) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" предоставление каких-либо документов не предусмотрено, в здании учреждения предоставление услуги осуществляется согласно "Правилам пользования библиотекой", утвержденным руководителем учреждения.

2.7. В случае получения муниципальной услуги посредством сайта учреждения (поддомин на городском информационном сайте gus-info) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя в учреждение является несоблюдение "Правил пользования библиотекой".

2.8. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении гражданина за получением консультации по правилам предоставления муниципальной услуги, а также при получении муниципальной услуги на рабочих местах в учреждении не должен превышать 30 минут.

2.10. Регистрация электронного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не предусмотрена. Учреждения ведут статистику предоставления муниципальной услуги через системы статистического учета посещаемости сайта (поддомин на городском информационном сайте gus-info) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.11. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для заявителей муниципальной услуги и оптимальные условия работы для специалистов.

2.11.1. Места ожидания оборудуются стульями, столами, информационными материалами.

2.11.2. Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, стульями и столом.

2.11.3. Вход в здание оформлен вывеской с названием учреждения.

2.11.4. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются сведения о номерах телефонов, официальном сайте (поддомин на городском информационном сайте gus-info), режиме работы и руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.12. Показателем доступности и качества муниципальной услуги является отсутствие обоснованных жалоб на предоставление муниципальной услуги, а также статистика количества посещений сайта учреждения (поддомин на городском информационном сайте gus-info) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.13. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Для получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в учреждения:

- в устной форме лично и по телефону;
- в электронной форме посредством электронной почты.

2.13.2. При ответах на телефонные звонки время разговора не должно превышать 10 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты учреждения подробно и в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

- выполнение работ по переводу муниципальных библиотечных фондов в электронный вид;
- размещение электронных копий документов из муниципальных библиотечных фондов в базы данных и выполнение мероприятий по обеспечению безопасности хранения;
- предоставление доступа к электронным копиям документов из муниципальных библиотечных фондов.

3.1.1. Оцифровка изданий, хранящихся в библиотеках, в том числе фонда редких книг, выполняется специалистами учреждения с использованием технических средств и с учетом «Технических требований к подготовке цифрового контента», а также с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.1.2. Размещение электронных копий документов из муниципальных библиотечных фондов в базы данных выполняется специалистами учреждения ежемесячно, по мере подготовки цифрового контента.

3.1.3. Основанием для начала административных действий является обращение заявителя муниципальной услуги к специалисту в здании учреждения или на сайт учреждения (поддомин на городском информационном сайте gus-info) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.2. Муниципальная услуга предоставляется в здании учреждения или посредством сайта учреждения (поддомин на городском информационном сайте gus-info) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.2.1. Для получения муниципальной услуги при личном посещении учреждения предусмотрены следующие административные процедуры:

- первоначальная регистрация читателя;
- предоставление автоматизированного рабочего места.

При первом посещении библиотеки заявитель должен зарегистрироваться в пункте записи учреждения.

Запись в библиотеку совершеннолетних граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет,) или универсальная электронная карта (в случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг). Запись несовершеннолетних граждан производится в присутствии его законного представителя при предъявлении свидетельства о рождении несовершеннолетнего, документа, удостоверяющего личность законного представителя.

При записи в библиотеку заявитель и/или его законный представитель должен ознакомиться с "Правилами пользования библиотекой" и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью. Время регистрации пользователя не должно превышать 20 минут.

Затем специалист учреждения предоставляет заявителю автоматизированное рабочее место, имеющее доступ к электронному справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных. Время ожидания в очереди не должно превышать 30 минут.

Заявитель самостоятельно работает на автоматизированном рабочем месте. По просьбе заявителя специалист учреждения консультирует его.

3.2.2. Для получения муниципальной услуги посредством сайта учреждения (поддомин на городском информационном сайте gus-info) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" заявителю необходимо воспользоваться информационно-коммуникационной техникой и посетить сайт учреждения (поддомин на городском информационном сайте gus-info) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Время предоставления муниципальной услуги определяется аппаратными возможностями информационно-коммуникационной техники.

При обращении заявителя на сайт учреждения (поддомин на городском информационном сайте gus-info) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" регистрация не требуется.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, осуществляется руководителем учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению

муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждения.

4.5. Периодичность проведения проверок носит плановый характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Специалисты учреждения несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления муниципальной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.8. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации, при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, комитета, а также их должностных лиц.

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги:

- 1) в досудебном (внесудебном) порядке;
- 2) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть действия (бездействия), решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. В части досудебного обжалования заявитель вправе лично, а также письменно почтовым или факсимильным отправлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта города, Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Владимирской области, обратиться в адрес в Комитета, в администрацию города для обжалования действия (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги:

директора Учреждения, сотрудников Комитета – к председателю Комитета; председателя Комитета – к заместителю главы города, курирующему социальную сферу, главе города.

5.4. Жалоба на действия (бездействие) и решения работников Комитета или Учреждения может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме по форме.

5.4.1. В письменной жалобе заявителем в обязательном порядке указывается либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего работника (должностного лица), либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

5.4.2. Жалоба, поступившая в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, 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.

5.6. Перечень оснований для приостановления жалобы:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по телефону или факсимильной связи, по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

- жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов;

Обращения заинтересованных лиц, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.7. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб заявителей, подготовка письменного ответа по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7.1. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по предоставлению Муниципальной услуги и применению дисциплинарных мер ответственности к работнику, допустившему нарушения в ходе предоставления Муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента, повлекшие за собой жалобу заявителя.

5.7.2. Обращения заявителей считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или отказа в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления Муниципальной услуги, действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке.

5.9.1. Заявитель вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

5.10. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

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

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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 законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.11. Ответ на жалобу, поступившую в учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

СВЕДЕНИЯ
О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, НОМЕРАХ ТЕЛЕФОНОВ, ОФИЦИАЛЬНОМ
САЙТЕ, АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, ГРАФИКАХ РАБОТЫ И
РУКОВОДИТЕЛЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«ГОРОДСКОЙ БИБЛИОТЕЧНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР»,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ
БИБЛИОТЕКИ, БАЗАМ ДАННЫХ

1. Муниципальное бюджетное учреждение «Городской библиотечный информационный центр» город Гусь-Хрустальный

Сокращенное наименование: МБУ «ГБИЦ»

Почтовый адрес: 601501, г. Гусь-Хрустальный, ул. Калинина, д. 34.

График работы:

для посетителей: вторник-пятница (9.00 - 18.00), понедельник и суббота (10.00 - 18.00); воскресенье – выходной день;

для работников: вторник - пятница (9.00 - 18.00; перерыв с 12.00 до 13.00; с 13.00 до 14.00); понедельник и суббота (10.00 - 18.00).

График работы в летнее время (1 июля - 31 августа):

для посетителей: понедельник - пятница (9.00 - 18.00) выходной день : суббота и воскресенье

для работников: понедельник – пятница (9.00-18.00) перерыв: 12.00-13.00; с 13.00 – 14.00 выходной день: суббота и воскресенье

каждый первый вторник месяца - санитарный день.

Справочные телефоны: 8(49241) 2-18-73; 8(49241) 2-18-76; 8 (49241) 3-43-57.

Факс: 8(49241) 2-18-73

Е-mail: gus-biblio@mail.ru ; gbiz-biblio@mail.ru .

Сайт: поддомин на городском сайте <http://www.gus-info>

Директор: Сенаторова Марина Анатольевна