**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «БОРЗИНСКОЕ»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«05»  июня 2014 года                                                                               № 391                    г. Борзя**

 Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в новой редакции

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» от 11. 11. 2005 № 679, ст.ст. 39, 40 Устава городского поселения «Борзинское», администрация городского поселения «Борзинское» **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в новой редакции (прилагается).

2. Постановление администрации городского поселения «Борзинское» «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»» от 23.10.2012г. № 345 считать утратившим силу.

3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента опубликования (обнародования) на официальном сайте администрации.

Руководитель администрации городского                                                        поселения «Борзинское»                                                           Н. А. Спиридонов

                                                                                Приложение к Постановлению           администрации городского                                                                                   поселения «Борзинское»                                                                                                   № 391 от 05 июня 2014 г.

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги**«**Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек городского поселения «Борзинское»»**

**Раздел  1. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек городского поселения «Борзинское»» (далее – административный регламент) разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек городского поселения «Борзинское», их базам данных» (далее – муниципальная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности библиотек городского поселения «Борзинское» и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной  услуги заинтересованным в данной информации лицам.

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляют библиотеки городского поселения «Борзинское»: Центральная детская библиотека, детская библиотека № 2, городская библиотека № 2 в соответствии    нормативно правовыми актами:

-Конституцией Российской Федерации (принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 года 2008 № 6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ) («Российская газета», № 7, 21 января 2009 года);

-Гражданским кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 5 декабря 1994 года, № 32, ст.3301; («Собрание законодательства РФ», 29 января 1996 года, № 5, ст.410);

-Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», 8 апреля 2011 года, № 75);

-Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30 июля 2010 года, № 168) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

-Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 13 февраля 2009 года, № 25);

-Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29 июля 2006 года, № 165);

-Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29 июля 2006 года, № 165);

-Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 5 мая 2006 года, № 95);

-Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 6 октября 2003 года, № 40, ст.3822);

-Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета», 12 мая 1993 года, № 89);

-Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 16.01.1996,   № 8);

-Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1  («Российская газета», 17.11.1992, № 248);

-Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

-Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

-постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июля 1997 года № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации», («Российская газета», 09.08.1997, № 153);

-постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 860 «Об утверждении Правил взимания платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 28 октября 2011 года, № 243);

-постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» («Собрание законодательства РФ», 31 октября 2011 года, № 44, ст.6274);

-постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 31 августа 2012 года, № 200);

-постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2 июля 2012 года, № 148);

-постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства РФ», 18 июля 2011 года, № 29, ст.4479);

- Законом Забайкальского края  от 18.03.2009 № 154-ЗЗК «О культуре»;
- Уставом муниципального района «Борзинский район»;

- Уставом муниципального учреждения культуры  «Борзинская  межпоселенческая центральная библиотека»;

- Положением Центральной детской библиотеки и городской библиотеки № 2.

3. Результатом оказания муниципальной услуги  является:

1) предоставление доступа к муниципальной услуге;

2) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

4. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица  без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

**Раздел 2. Требования к порядку предоставления**

**муниципальной услуги**

1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах библиотек городского поселения «Борзинское», предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы каждой библиотеки городского поселения «Борзинское», оказывающей муниципальную услугу, размещаются на информационных стендах библиотек городского поселения «Борзинское».

3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

1) непосредственно в помещениях библиотек городского поселения «Борзинское», оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами библиотек городского поселения «Борзинское», ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях - печатных средствах массовой информации, как минимум – в одном из печатных изданий;

3) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4)  при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

5) при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

4. На информационных стендах в помещениях библиотек городского поселения «Борзинское», предоставляющих, муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

- извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

-  текст  настоящего административного регламента;

-  перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;

- порядок получения справок и консультаций.

5. 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 информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

6) по письменным запросам .

6. При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных в библиотеке городского поселения «Борзинское» 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 в библиотеке городского поселения «Борзинское» не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

7. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях библиотек городского поселения «Борзинское», информация предоставляется в соответствии с режимом работы библиотек городского поселения «Борзинское».

8. 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.

9. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом библиотеки городского поселения «Борзинское» не может превышать 10 минут.

10. 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.

11. Граждане, обратившиеся в библиотеку городского поселения «Борзинское»,  с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

12. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1)  завершение установленной законом процедуры ликвидации библиотеки городского поселения «Борзинское», оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) отсутствие запрашиваемой базы данных в  библиотеке городского поселения «Борзинское»;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

5) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

6) текст электронного обращения не поддаётся прочтению.

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

14. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги, должны быть обеспечены необходимым уровнем доступности, предполагающим:

1) запрос в библиотеки городского поселения «Борзинское»:

- наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий).

2) при обращении через информационно-телекоммуникационной сеть «Интернет» в  библиотеки городского поселения «Борзинское»;

3) по электронной почте;

4) по письменным запросам - запрос получателя муниципальной услуги, оформленное по установленной настоящим административным регламентом форме (приложение № 2).

15. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

16. Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги:

1) Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

2) В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графики работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге.

3) Для ожидания приема получателям муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

           17. Входы в помещения библиотек должны быть оборудованы пандусами, расширенными  проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников.

          18.  Библиотеки должны соответствовать комфортным условиям для ожидания заявителей, в том числе необходимым наличием доступных мест общего пользования (туалет, гардероб).

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

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

1.1. При личном обращении заявителя:

1) Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги. Прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей.

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

3) Оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью заявителя, являющегося договором присоединения.

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

5) Консультационная помощь в поиске и выборе источников информации.

6) Предоставление доступа к муниципальной услуге.

1.2. При запросе  заявителя через информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

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

2) Предоставление доступа к муниципальной услуге.

2. Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек городского поселения «Борзинское».

3. Предоставление доступа к муниципальной услуге при обращении через сеть Интернет к сайтам  библиотек городского поселения «Борзинское» осуществляется в круглосуточном режиме.

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

5. В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в данной  библиотеке городского поселения «Борзинское», получателю муниципальной услуги должна быть  выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску.

6.  Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

**Раздел 4. Порядок и формы контроля за исполнением**

**муниципальной функции.**

1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги  осуществляют руководитель МУК «Борзинская межпоселенческая центральная библиотека» и заведующая Центральной детской библиотеки.

2. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;

- выявления нарушений исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц библиотек городского поселения «Борзинское».

3. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

4. Проверку полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляет  администрация городского поселения «Борзинское»

5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

**Раздел 5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента**

1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц библиотек городского поселения «Борзинское», предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы   заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии с настоящим административным регламентом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц библиотек городского поселения «Борзинское», предоставляющих муниципальную услугу, может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

1) в  администрацию городского поселения «Борзинское» по  адресу: 674600, Забайкальский край г. Борзя, ул. Ленина 28; тел.: 8(30-233) 3-37-21; факс 8(30-233) 3-37-21; электронная почта: admin- borzya**@**mail.ru

2) в МУК «Борзинская межпоселенческая центральная библиотека» по адресу: 674600, Забайкальский край, г.Борзя,  ул. К.Маркса, 74; тел.: 8 (30-233) 3-21-25; электронная почта: crbibl\_brz@mail.ru.

3) в Центральную детскую библиотеку по адресу: 674600, г. Борзя, ул. К.Маркса, 74; тел.: 8 (30233) 3-23-88; электронная почта: *detbiblborzya@mail.ru**.*

3. В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

1) фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;

2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

3) контактный почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

4) предмет жалобы;

5) личная подпись получателя муниципальной услуги.

4. Администрация городского поселения «Борзинское».

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается руководителем администрации или лицом его замещающим. Ответ на жалобу, поступившую в отдел, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая в отдел, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях начальник отдела вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

6. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

7. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

**ИНФОРМАЦИЯ**

**о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты библиотек городского поселения «Борзинское», предоставляющих муниципальную услугу**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование библиотеки | Адрес | График работы | Телефон, e-mail  |
| 1. | Борзинская центральная детская | г. Борзя,ул.К.Маркса, 74 | с 09.00 до 18.00,в субботу с 10.00 до 16.00, выходной  - воскресенье | 3-23-88detbiblborzya@mail.ru |
| 2. | БорзинскаяГородская № 2 | г. Борзя,ул. Гурьева, 13 | Понедельник-пятница:с 11.00 до 18.00,суббота: с 11.00-16.00;выходной  - воскресенье | - |
| 3. | Борзинскаядетская № 2 | г. Борзя,  |   | - |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

                                                                                      В библиотеку городского поселения «Борзинское»

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

                                                                                                            (Ф.И.О. физического лица)

                                                                           проживающего по адресу:

                                                                 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
                                                                   (указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

                                                                                  тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАПРОС**

            Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки городского поселения «Борзинское», 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 Забайкальского края 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)                                                              (подпись)                                       (фамилия, инициалы)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

**БЛОК-СХЕМА**

**порядка предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек городского поселения «Борзинское», базам данных»**