                                                           Приложение

                                                                                        к  Постановлению  администрции

                                                                              Пильнинского муниципального района

                                                                                               от 13 апреля  2012г.    № 285

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**Муниципального учреждения культуры «Пильнинская районная централизованная библиотечная система»**

по предоставлению муниципальной услуги

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек на территории Пильнинского муниципального района Нижегородской области»**

**Общие положения**

1.1.   Административный  регламент  разработан   в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения  муниципальной  услуги    «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и  базам  данных муниципальных библиотек на территории Пильнинского муниципального района Нижегородской области» (далее-муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий административный регламент (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления,  доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

 1.3.  Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом юридическим лицам независимо от организационно-правовой формы и физическим лицам либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в устной, письменной  или электронной форме ( далее – пользователи).

1.4**.** Муниципальную услугу по предоставлению доступа к справочно-поисковому  аппарату  и базам данных муниципальных библиотек оказывает муниципальное учреждение культуры «Пильнинская районная централизованная библиотечная система» , которая включает:

**-** Центральную библиотеку;

**-** Центральную детскую библиотеку;

**-** 17 сельских библиотек;

и функционирует на основе единого административного и методического руководства,

единого книжного фонда и штата.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги:**

- «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату  и базам данных муниципальных библиотек на территории Пильнинского муниципального района Нижегородской области».

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

   Органом, ответственным за исполнение  муниципальной услуги является

МУК «Пильнинская районная ЦБС».

Информация  о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), графике работы Центральной библиотеки:

Почтовый адрес: ул. Тарлыкова, д.27, р.п. Пильна , Нижегородская область, 607490

Телефоны: 8(831)92-5-10-91,  5-16-37.

Адрес электронной почты: [biblioteka-pilna2015@yandex.ru](mailto:biblioteka-pilna@yandex.ru)

Адрес  сайта:   http: // http://biblioteka-pilna.ru/

График работы:

понедельник- четверг   с 8.00 до  17.00   ,

пятница с  8.00 до 16.00 ,

воскресенье с 8.00 до 12.00 , суббота-выходной  день,

30 число каждого месяца – санитарный день

в предпраздничные  дни  продолжительность времени  работы сокращается  на 1 час.

**2.3.Результат предоставления  муниципальной услуги**

  Результатом  предоставления муниципальной услуги является:

- при личном обращении: предоставление автоматизированного рабочего места пользователю и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек, удовлетворение информационных потребностей пользователя;

- при письменном обращении: предоставление пользователю информации о сайте МУК «Пильнинская районная ЦБС»в сети Интернет : http: // http://biblioteka-pilna.ru/ ), обеспечивающем доступ к справочному-поисковому аппарату, базам данных библиотек и удовлетворение информационных потребностей пользователя.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 3-х дней и складывается из следующих сроков:

- предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек в помещении библиотек при личном обращении  в день обращения;

- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек при письменном обращении – не более 3-х дней.

2.4.2. Время оказания муниципальной услуги через Интернет и вывода необходимой информации на компьютер пользователя зависит  от возможности пропускного канала сети интернет в той точке доступа, откуда осуществляется подключение к серверу  библиотеки и загруженностью сервера.

**2.5.Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании:

- Конституции Российской Федерации;

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

- Федерального закона от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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

- Федерального закона от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения  государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- постановления  Правительства Российской Федерации  от 15.06.2009 № 478 «О единой

системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационной сети  Интернет»;

- распоряжения Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

- Закон Нижегородской области «О библиотечном деле в Нижегородской области» от 01.11.2008 № 147-З;

- постановления Правительства Нижегородской области от 22.11.2007 № 430 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов  предоставления государственных услуг в Нижегородской области»;

- Постановления Администрации Пильнинского муниципального района Нижегородской области от 14.12.2011г. № 1028 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов».

- Устава МУК «Пильнинская районная ЦБС».

**2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги**

Для получения муниципальной услуги  в помещении библиотеки при личном обращении пользователю необходимо иметь :

 2.6.1.  Документ, удостоверяющий личность (паспорт), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения муниципальной услуги, в стенах библиотеки), формуляр пользователя.

 2.6.2.  Для получения муниципальной услуги при письменном обращении пользователь представляет в библиотеку заявление по форме согласно приложению № 1 к  регламенту.

   Образец заявления для получения муниципальной услуги  можно получить у должностного лица лично, по факсу,  на сайте МУК «Пильнинская районная ЦБС» http: pilnlib.ucoz.ru.

  В случае  направления заявления в электронном виде через единый портал государственных и муниципальных услуг, заявление заполняется в электронном виде согласно представленной на порталах  электронной форме.

**Порядок обращения в библиотеку для подачи документов при получении муниципальной услуги.**

    В случае, указанном в пункте 2.6.2 регламента, заявление, являющееся основанием для получения муниципальной услуги, представляется в библиотеку посредством личного обращения пользователя либо направления заявления по почте, по факсу, либо в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный  или федеральный порталы по выбору пользователя.

    В случае подачи заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подтверждает факт его получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты его получения.

**2.7. Исчерпывающий перечень основания для отказа в приеме заявления и документов**

2.7.1. Отсутствие в электронном запросе

-  фамилии, имени, отчества (последнее  - при наличии) заявителя, и (или) почтового и электронного адреса, по которым должна быть направлена информация;

-  личной подписи заявителя или данные юридического лица и представителя, уполномоченного на подачу заявления.

2.7.2. Данные о юридическом лице и представителя, уполномоченного на подачу заявления.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

Оснований для  отказа в предоставлении муниципальной услуги нет.

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

    Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

   Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и  получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут.

**2.11**. **Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 20 минут.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.**

2.12.1. На информационных стендах , в помещении  библиотеки, а также на сайте  МУК «Пильнинская районная ЦБС»в обязательном  порядке размещаются:

  - адреса, номера телефонов и факсов, адреса  электронной почты, адрес сайта МУК «Пильнинская районная ЦБС», адреса регионального портала [http://www.gu.nnov.ru](http://www.gu.nnov.ru/), федерального  портала

[http://www.go](http://www.go/)suslugi.ru

  - текст настоящего административного регламента с приложениями;

  - устав МУК «Пильнинская районная ЦБС»

  2.12.2 Места ожидания и предоставления муниципальной услуги , оборудуются:

   - стульями  и столами(стойками) для возможности оформления  документов

   - пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет

   - мебелью обеспечивающей комфорт пользователям

   - первичными средствами пожаротушения.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:**

- соблюдение требований к информационному обеспечению пользователей при обращении  за предоставлением муниципальной услуги и в ходе ее предоставления;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;

- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- культура обслуживания ( вежливость, эстетичность).

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной  услуги.

   Последовательность и состав выполняемых административных действий показаны на блок-схеме в приложении № 2 к регламенту.

   Предоставление муниципальной  услуги включает  в себя  выполнение следующих административных действий:

- предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении – в день обращения;

- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных  библиотеки при письменном обращении – в срок не более 3-х дней, через

единый портал государственных и муниципальных услуг, через сайт МУК «Пильнинская районная ЦБС».

3.2. Предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату,  базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении.

   Основанием для начала  административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

    -  Предоставление муниципальной услуги заявителю при личном обращении в помещении библиотеки предусматривает предоставление пользователю автоматизированного рабочего места и обеспечение доступа пользователя к справочно-поисковому аппарату,базам данных библиотеки.

    Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

   Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

   1. Проверяет наличие читательского формуляра и его перерегистрацию.

   В случае отсутствия читательского формуляра должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги,  оформляет читательский формуляр пользователю  и заполняет регистрационную карточку по форме согласно приложению № 3 к регламенту.

    При предоставлении пользователю  доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует пользователя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

**3.3. Предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату и базам  данных библиотеки при письменном обращении.**

    Основанием для начала административного действия является поступление в библиотеку письменного обращения пользователя, либо поступление заявления  в электронном виде, по почте или по факсу.

    Ответственным за исполнение данного административного действия является  должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

    Должностное лицо, ответственное за предоставление  муниципальной услуги:

- принимает и регистрирует  письменное обращение;

- рассматривает письменное обращение пользователя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

- осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия пользователя форме, с указанием реквизитов сайта библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего  предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа по сети Интернет;

- подписывает ответ у руководителя библиотеки;

- направляет  ответ пользователю на письменное обращение по почте, либо выдает на руки под роспись.

    В случае взаимодействия с пользователем в электронном виде, письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется пользователю в электронном виде, если об этом указано в заявлении.

      Результатом исполнения данного административного действия является предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет , единый портал  государственных и  муниципальных услуг.

    Максимальный срок исполнения  данного административного действия составляет не более 3–х дней.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**.

 4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий,  определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги и принятием решений осуществляет директор  МУК «Пильнинская районная ЦБС».

  4.2. Должностные лица несут ответственность за:

- прием, регистрацию и рассмотрение заявления;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- оформление и выдачу  результата предоставления муниципальной услуги.

    Ответственность   должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется  отделом культуры администрации Пильнинского муниципального района Нижегородской области и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

   Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется   на основании правовых актов МУК «Пильнинская районная ЦБС»  ( приказов, распоряжений ).

 По результатам проведенных проверок в случае  выявления нарушений прав пользователей  осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

  Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются недостатки и предложения по их устранению.

**5.Досудебный / внесудебный / порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении**

**муниципальной услуги**

5.1.Любое  заинтересованное  лицо ( далее Заявитель) в соответствии с настоящим Регламентом  вправе обжаловать в досудебном порядке действия (бездействия) и решения  принятых  должностным лицом  МУК «Пильнинская районная  ЦБС»

5.2 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, нормативными правовыми актами Нижегородской области , муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области , 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 Нижегородской области , муниципальными правовыми актами;

5.3. **Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:**

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме  на имя директора МУК «Пильнинская районная  ЦБС»     по почтовому   и  злектронному  адресам и телефонам , указанным  в настоящем регламенте .

5.3.2. Жалоба может быть подана  в форме устного  личного  обращения  заявителя.Личный приём осуществляет  директор или заместители директора . При личном приёме  заявитель предъявляет документ , удостоверяющий его личность.

5.4  **Жалоба должна содержать**:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. 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, должностного лица 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.

7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

9. 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.