АДМИНИСТРАЦИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ЮРЬЕВ-ПОЛЬСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_14.12.2011 г.\_\_\_\_ № \_\_1929\_\_\_\_

*Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно- поисковому аппарату библиотек, базам данных» МБУК «Юрьев-Польская ЦБС».*

В целях повышения эффективности реализации административной реформы, во исполнение постановления администрации муниципального образования Юрьев-Польский район от 14.01.2011 г. № 11 «Об установлении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных или муниципальных услуг», руководствуясь распоряжением администрации муниципального образования Юрьев-Польский район от 28.01.2011 г. № 11-р «О разработке административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» (приложение 1).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на председателя комитета по культуре администрации муниципального образования Юрьев-Польский район.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте администрации муниципального образования Юрьев-Польский район.

Глава администрации Е.В.Родионова

**Административный регламент исполнения муниципальной услуги**

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

МБУК «Юрьев-Польская ЦБС»

1. **Общие положения**
2. 1 Административный регламент исполнения муниципальной услуги «предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее административный регламент) МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги «предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальных услуг.
   1. Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (далее – заявитель).
   2. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляют непосредственно должностные лица МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» в соответствии с графиком работы (согласно приложения №1).
      1. Информирование по процедуре исполнения муниципальной услуги должностными лицами МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» производится:

* письменно – на основании письменного обращения
* по телефонам МБУК «Юрьев-Польская ЦБС»
* посредством личного обращения граждан или уполномоченных представителей
* по электронной почте

(Приложение №1 к настоящему административному регламенту).

1.3.2 Может предоставляться следующая дополнительная информация:

* о библиографических ресурсах, базах данных МБУК «Юрьев-Польская ЦБС»
* об адресах интернет-сайтов департамента по культуре администрации Владимирской области, информационного портала государственных услуг Владимирской области, федеральных библиотек, предоставляющих государственные услуги
* о МБУК «Юрьев-Польская ЦБС», предоставляющего муниципальные услуги.

1.3.3Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте администрации Юрьев-Польского района <http://yp33.avo.ru>

**II. Стандарт**

**предоставления муниципальной услуги**

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

* 1. Органом, ответственным за исполнение муниципальной услуги и непосредственным

исполнителем является МБУК «Юрьев-Польская ЦБС». (Приложение №1 к настоящему административному регламенту).

* 1. Результатом предоставления муниципальной услуги является доступ к справочно-

поисковому аппарату библиотек, базам данных или дается мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

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

Автор,

Заглавие,

Год издания,

Место издания,

ISBN- уникальный номер книжного издания,

Издательство,

Объем документа (в страницах или мегабайтах),

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя информации).

2.3.2Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных предоставляется посредством рабочих мест, оборудованных информационно-коммуникационной техникой в учреждениях МБУК «Юрьев-Польская ЦБС».

* 1. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:
* Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
* Гражданским Кодексом Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;
* Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
* Федеральным законом Российской Федерации от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
* Стратегией развития информационного общества Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212;
* Постановлением Губернатора Владимирской области от 04.06.2010 № 663 «О реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р»;
* Постановлением Губернатора Владимирской области от 10.08.2010 № 904 «Об утверждении Плана мероприятий по развитию информационного общества и формированию электронного правительства во Владимирской области на 2010 – 2012 годы», а также другими действующими нормативными актами.
  1. Для получения муниципальной услуги в здании учреждения предоставляются документы:

- заявление пользователя;

- документ, удостоверяющий личность заявителя;

- для несовершеннолетних – документ, удостоверяющий личность их законных

представителей.

Перечень оснований для отказа в приеме документов:

- отсутствие полного перечня документов;

- невозможность прочтения документов.

В случае, если указанные причины в последующем были устранены, заявитель вправе вновь обратиться за предоставлением услуги.

* 1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя в учреждении - технические неполадки сети и серверного оборудования, отсутствие информации.

2.7 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.8 Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.9 Учреждения МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» ведут статистику предоставления муниципальной услуги через системы статистического учета посещаемости сайта Государственного учреждения культуры Владимирской области «Владимирская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького» (далее ВОУНБ) [www.library.vladimir.ru](http://www.library.vladimir.ru) в сети Интернет и через учет заявлений на предоставление услуги.

2.10Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для работы специалистов.

2.10.1Места приема (ожидания приема) граждан оборудуются столами, стульями,

канцелярскими принадлежностями, информационными материалами.

2.10.2 Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления

муниципальной услуги оборудованием, канцелярскими принадлежностями.

2.10.3 Вход в здание оформлен вывеской с названием учреждения.

2.10.4 В удобном для заявителя месте располагается информационный стенд, содержащий сведения об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, его руководителе, режиме работы, номерах телефонов, электронном адресе.

2.11Показателем доступности и качества муниципальной услуги является отсутствие обоснованных жалоб на предоставление услуги, а также статистика количества посещений (обращений) как при личном обращении заявителей, так и при посещении сайта ВОУНБ в сети Интернет.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур**

3.1 Основанием для начала административных действий, является обращение заявителя муниципальной услуги к специалисту в библиотеку.

3.2 Для получения муниципальной услуги при личном посещении учреждения

предусмотрены следующие административные процедуры:

- регистрация получателя услуг (прием и запись заявителя в библиотеку при первом посещении);

-регистрация заявления (Приложение №2 к настоящему административному регламенту)

- консультирование получателя услуг;

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам

данных.

3.2.1Основанием для регистрации получателя услуги является личное обращение получателя в библиотеку. Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

Регистрация предусматривает:

* предоставление заявителем документа, удостоверяющего личность, в соответствии с п.2.5 настоящего административного регламента;
* установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов, либо отказа в предоставлении услуги.

3.2.2 Специалист библиотеки оформляет читательский формуляр и знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативными актами, регламентирующие библиотечную деятельность.

3.2.3 Время регистрации получателя муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.2.4 Специалист консультирует получателя услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, методике самостоятельного поиска информации.

Заявитель ставит личную подпись на читательском формуляре.

3.2.5 Время консультации получателя муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

3.2.6 Предоставление муниципальной услуги осуществляется после принятия заявления получателя услуги.

В заявлении указывается: наименование юридического лица на бланке организации; для физического лица – фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, интересующая заявителя тема, запрашиваемой информации; личная подпись заявителя и дата (Приложение №2 к настоящему административному регламенту).

3.2.7 Время регистрации заявления получателя муниципальной услуги не должно превышать 5 минут.

3.2.8 После записи в библиотеку и регистрации заявления заявитель получает право пользования компьютером библиотеки, с которого осуществляется доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.3 Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных включает в себя поиск изданий по заглавию, автору, ключевому слову, теме и году издания.

3.3.1 Время поиска пользователем запрашиваемого издания составляет не более 5 минут.

Критериями принятия решений является наличие полного пакета документов, наличие запрашиваемой информации.

3.4 Автоматический сформированный ответ на запрос пользователя должен содержать следующие информационные поля: автор, заглавие, год издания, место издания, ISBN - уникальный номер книжного издания, издательство, объем документа (в страницах или мегабайтах), местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя информации).

3.5 Через Интернет услуга оказывается в электронном виде всем пользователям.

Для получения муниципальной услуги посредством сайтов в сети Интернет заявителю необходимо воспользоваться информационно-коммуникационной техникой и посетить сайты Государственного учреждения культуры Владимирской области «Владимирская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького» [www.library.vladimir.ru](http://www.library.vladimir.ru) и Национальный информационно-библиотечный центр «ЛИБНЕТ» [www.nilc.ru](http://www.nilc.ru/).

**IV. Формы контроля**

**за исполнением административного регламента**

4.1Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, осуществляется администрацией МБУК «Юрьев-Польская ЦБС», ответственной за организацию работы по исполнению муниципальной услуги.

4.2 Текущий контроль осуществляется путем проведения администрацией МБУК «Юрьев-Польская ЦБС», ответственной за организацию работы исполнения муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.3 Проверки за соблюдением последовательности по исполнению муниципальной услуги осуществляются ежеквартально. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.4 Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУК «Юрьев-Польская ЦБС».

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

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) МБУК «Юрьев-Польская ЦБС»**

5.1 Получатель услуги может обратиться с письменной жалобой (или в форме устного личного обращения) на действия (бездействие) должностных лиц МБУК «Юрьев-Польская ЦБС», предоставляющих муниципальную услугу.

5.2 Действия (бездействие) и решения должностных лиц МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» могут быть обжалованы в досудебном порядке через направление жалобы на имя директора или заместителя директора МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» по адресу: г. Юрьев-Польский, ул. 1 Мая д.72.

Действия (бездействия) директора МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» могут быть обжалованы в досудебном порядке через направление жалобы на имя председателя комитета по культуре, либо заместителя главы администрации МО Юрьев-Польский район по социальным вопросам, начальника управления образования.

5.3 Получатель услуги в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

* фамилию, имя, отчество;
* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* изложение сути жалобы;
* личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель услуги прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4 Администрация МБУК «Юрьев-Польская ЦБС»:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием получателя услуги, направившего жалобу, или его законного представителя;
* по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя услуги, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5 Ответ на жалобу подписывается директором МБУК «Юрьев-Польская ЦБС», его заместителем. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6 Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения получателя услуги, направившего жалобу.

5.7 При получении письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.8 Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе получателя услуги 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, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу.

**Приложение № 1**

к административному регламенту исполнения муниципальной услуги

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

МБУК «Юрьев-Польская ЦБС»

Сведения о местонахождении, контактной информации МБУК «Юрьев-Польская ЦБС», осуществляющего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование библиотеки | Адрес библиотеки,  контактный телефон | Режим работы |
| Городское поселение | | |
| Центральная библиотека | 601800, г. Юрьев – Польский, 1 Мая, д.72  Тел: 8 (49246) 3-44-71  Тел./факс: 8 (49246) 2-12-02  адрес электронной почты:  yp-biblioteka@mail.ru | Понедельник – суббота с 10.00 до 18.00 без перерыва на обед  Воскресенье – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Детская библиотека | 601800, г. Юрьев-Польский, ул. Шибанкова, д. 86  Тел: 8(49246) 3-39-27 | Понедельник – суббота с 10.00 до 18.00 без перерыва на обед  Воскресенье – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Симское поселение | | |
| Симская библиотека-филиал | 601830, с. Сима | Вторник – суббота с 10-00 до 18-00 без перерыва на обед  Воскресенье – понедельник – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Матвейщевская библиотека-филиал | 601833, с. Матвейщево | Понедельник – пятница с 10-00 до 18-00  Перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Суббота-воскресенье – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Спасская библиотека-филиал | 601833, с. Спасское | Пятница, суббота, воскресенье, понедельник – с 11-00 до 17-40  Перерыв на обед с 14-00 до 15-00  Вторник, среда, четверг - выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Красноельское поселение | | |
| Авдотьинская библиотека-филиал | 601806, с. Авдотьино | Вторник-суббота с 10-00 до 18-00  Перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Воскресенье-понедельник – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Беляницынская библиотека-филиал | 601837, с. Беляницыно | Вторник-суббота с 13-30 до 17-00 без перерыва на обед  Воскресенье – понедельник - выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Городищенская библиотека-филиал | 601835, с. Городищи | Понедельник-пятница с 10-00 до 13-30 без перерыва на обед  Суббота-воскресенье – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Горкинская библиотека-филиал | 601824, с. Горки | Понедельник-пятница с 10-00 до 18-00  Перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Суббота-воскресенье –выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Дроздовская библиотека-филиал | 601829, с. Фроловское | Пятница, суббота, воскресенье с 14-00 до 17-00 без перерыва на обед  Понедельник, вторник, среда, четверг – выходной день  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Опольевская библиотека-филиал | 601809, п. Ополье | Вторник-суббота с 10-00 до 18-00  Перерыв на обед с 14-00 до 15-00  Воскресенье-понедельник – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Подолецкая библиотека-филиал | 601838, с. Подолец | Вторник-суббота с 10-00 до 18-00  Перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Воскресение – понедельник – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Семьинская библиотека-филиал | 601805, с. Семьинское | Вторник-суббота с 11-00 до 14-30 без перерыва на обед  Воскресенье-понедельник – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Сосновоборская библиотека-филиал | 601808, п. Сосновый бор | Вторник-суббота с 14-30 до 18-00 без перерыва на обед  Воскресение-понедельник – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Красносельская библиотека-филиал | 601828, с. Красное | Понедельник-пятница с 10-00 до 18-00  Перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Суббота-воскресенье – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Косинская библиотека-филиал | 601820, с. Косинское | Вторник-суббота с 10-00 до 18-00  Перерыв на обе с 13-00 до14-00  Воскресенье-понедельник – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Энтузиастовская библиотека-филиал | 601836, п. Энтузиаст | Понедельник-пятница с 14-30 до 18-00 без перерыва на обед  Суббота-воскресенье – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Шипиловская библиотека-филиал | 601821, с. Шипилово | Понедельник-пятница с 13-00 до 16-30 без перерыва на обед  Суббота - воскресенье – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Небыловское поселение | | |
| Небыловская библиотека-филиал | 601810, с. Небылое | Понедельник-пятница с 10-00 до 18-00 без перерыва на обед  Суббота-воскресенье – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Андреевская библиотека-филиал | 601810, с. Андреевское | Понедельник-пятница с 10-00 до 18-00  Перерыв на обед с 13-0 до 14-00  Суббота – воскресенье – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Федоровская библиотека-филиал | 601811, с. Федоровское | Вторник-суббота с 10-00 до 18-00  Перерыв на обед с 13-00 до 14-00  Воскресение – понедельник – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Краснозареченская библиотека-филиал | 601816, с. Касное Заречье | Понедельник-пятница с 14-00 до 17-30 без перерыва на обед  Суббота-воскресенье – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Шихобаловская библиотека-филиал | 601817, с. Шихобалово | Вторник-суббота с 10-00 до 18-00 без перерыва на обед Воскресенье-понедельник – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |
| Чековская библиотека-филиал | 601815, с. Чеково | Вторник-суббота с 9-00 до 17-00  Перерыв на обед с 12-00 до 13-00  Воскресение-понедельник – выходной  Последняя пятница месяца – санитарный день |

**Приложение №2**

к Административному регламенту

исполнения муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,

базам данных» МБУК «Юрьев Польская ЦБС»

В МБУК «Юрьев-Польская ЦБС»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(**фамилия, имя, отчество физического лица)

Проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу предоставить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (дата)

В МБУК «Юрьев-Польская ЦБС»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(**наименование организации, учреждения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать юридический и фактический адрес)

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу предоставить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек,

базам данных.

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (дата)

М.П.