****

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА**

Красноярского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«24\_»\_05\_\_2011 г. г. Енисейск № 168\_-п

Об утверждении административного

Регламента

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 г. № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях", Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 № 3612-1, Постановлением администрации города Енисейска от 22.07.2010 № 186-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов», ст.46 Устава города Енисейска ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Административный регламент **по предоставлению муниципальными библиотеками, входящими в состав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г. Енисейска муниципальной услуги** «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению №1;

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Черемных Надежду Владимировну.

3.Опубликовать настоящее постановление в газете «Енисейск-плюс».

4.Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава администрации А.В. Авдеев

Приложение №1

 к постановлению администрации

 г. Енисейска

от 24.05.\_\_\_2011 г. №168\_-п

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальными библиотеками, входящими в состав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г. Енисейска муниципальной услуги**

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

**Раздел I. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги  разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения  качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек г. Енисейска (далее – СПА) и  базам данных,  создания комфортных условий доступа пользователей к информационным ресурсам муниципальных библиотек г. Енисейска. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Наименование муниципальной услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных (далее – муниципальная услуга).

1.3. В Регламенте используются следующие понятия:

**Справочно-поисковый аппарат** – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно- поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5).

**База данных** – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными библиотеками, входящими в состав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г. Енисейска: Центральной городской библиотекой, Городской детской библиотекой, библиотекой – филиалом №1, библиотекой – филиалом №2, библиотекой – филиалом №3 (далее – муниципальные библиотеки).

Отдел  культуры, спорта и молодежных проектов  администрации г. Енисейска (далее – отдел культуры) обеспечивает организационное руководство, координацию и контроль за деятельностью учреждений.

1.5. В процессе предоставления  муниципальной услуги муниципальные библиотеки осуществляют  взаимодействие с муниципальными органами исполнительной власти,  библиотеками  иной ведомственной принадлежности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

1.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 237, 25.12.1993);

Гражданским кодексом Российской Федерации  (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 289, 22.12.2006);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 165, 29.07.2006);

Федеральным законом  от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст  документа опубликован в издании «Российская газета», №   95 от 05.05.2006);

 Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (текст документа опубликован в издании «Российская газета»,   № 8, 16.01.1996);

Федеральным Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995);

Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995);

Постановлением Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п «Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти  Красноярского края», №31(183) от 30.06.2007;

 Законом Красноярского края от 17.05.99 № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае»  (текст документа опубликован в издании «Красноярский рабочий»,  № 117 – 118, 26.06.1999);

Постановлением Правительства Красноярского края от 20.01.2009 № 24-п   «Об утверждении основных направлений стратегии культурной политики Красноярского края на 2009 – 2020 годы» (текст документа опубликован в издании  «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», № 5 (301), 31.01.2009);

Уставами муниципальных библиотек г. Енисейска;

Правилами пользования муниципальными библиотеками г. Енисейска;

1.7. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

1.8. Получателями  при исполнении муниципальной услуги являются:

физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе

российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

организации и общественные объединения;

органы государственной власти, местного самоуправления.

Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» г. Енисейска (далее – МУК ЦБС) в зависимости от функциональных особенностей муниципальной библиотеки, приоритетов деятельности,  целей и задач учреждения.

1.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальными нормативными правовыми актами  краевых государственных библиотек (Положением о платных услугах и прейскурантом цен, утвержденным приказом директора МБУК ЦБС).

**II. Требования к порядку исполнения  муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге

2.2. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

 непосредственно на информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек;

в  электронном виде  посредством  размещения  на официальном сайте г. Енисейска;

Информация об оказываемой муниципальной услуге  также может доводиться до получателей муниципальной услуги посредством телефонной связи, средств  массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в  помещениях муниципальных библиотек,   при личном обращении.

2.3. Справочная информация о муниципальных библиотеках, включающая сведения о местонахождении муниципальных  библиотек,    фамилии, имена, отчества руководителей, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, режим работы;  адрес  официального сайта г. Енисейска, информация об отделе культуры размещена  в приложении № 1 к административному  регламенту.

2.4. Сведения о режиме работы муниципальных библиотек размещаются на вывесках  при входе в здание библиотек.

2.5. На информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек, официальных сайтах этих библиотек содержится следующая информация: местонахождение  библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим)  работы библиотеки, номера справочных  телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной услуги, Уставов библиотек, Правил пользования библиотекой,   административный  регламент по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа по  предоставлению муниципальной услуги.

2.6. Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, так и в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официального сайта г. Енисейска.

2.7. Перечень информационных материалов справочно-поискового аппарата муниципальных библиотек, баз данных и условиях доступа  к ним  получателей муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области охраны авторского права  размещается на информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек, на официальном сайте г. Енисейска.

2.8. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами муниципальных библиотек в устной либо в письменной форме  при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации, на основании письменного обращения, по телефону, по электронной почте.

2.9.  При информировании о предоставлении муниципальной услуги по письменным обращениям ответ на обращение направляется посредством почтовой связи  в адрес получателя муниципальной услуги  в установленные действующим законодательством сроки.

2.10. Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы муниципальных библиотек согласно приложению № 1 к административному  регламенту. Разговор не должен продолжаться более 3 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей,  специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.  Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.11. Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты МБУК ЦБС согласно приложению № 1 к административному  регламенту. Ответ на электронное обращение дается специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок  до 3 дней.

2. 12. Сроки исполнения муниципальной услуги

2.12.1. При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях муниципальных библиотек непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги  может быть ограничено до 40 минут.

2.12.2. Максимальное время консультирования специалистом муниципальных библиотек получателей муниципальной услуг по использованию СПА, баз данных  – 6 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

2.12.3. СПА муниципальных библиотек обновляется   в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателем которых муниципальные библиотеки не являются,  обновляются  по мере приобретения  этих баз.

2.12.4. Основания для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.12.5. Факты утери или порчи документов из фонда библиотеки,  нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений получателем муниципальной услуги Правил пользования библиотекой подтверждаются актом о  нарушении, составленном в порядке, и действующем в течение срока, установленных  Правилами пользования муниципальными библиотеками.

              **III. Требования к помещению и местам исполнения муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек**

3.1. Предоставление получателям муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных осуществляется в помещениях муниципальных библиотек.

3.2. Муниципальная услуга предоставляется в помещениях муниципальных библиотек, специально оборудованных персональными компьютерами с возможностью доступа к СПА и базам данных, печатающим устройством.

3.3. В зданиях  муниципальных библиотек должен быть предусмотрен гардероб.

3.4. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются  противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

3.5. Помещения муниципальных библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4.1340-03».

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

4.1. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

читательский билет;

 контрольный листок (в случае если он предусмотрен внутренним актом библиотеки).

Читательский билет оформляется в порядке, предусмотренном внутренним актом библиотеки, при наличии документа, удостоверяющего личность.

В случае наличия читательского билета у получателя муниципальной услуги в читательском билете  должна  быть отметка о его перерегистрации;

Контрольный листок выдается получателю муниципальной услуги сотрудником отдела учета и контроля библиотеки на основании действующего читательского билета.

4.2. Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги в режиме удаленного доступа по сети Интернет осуществляется посредством официального сайта  г. Енисейска (в соответствии с действующим  законодательством об охране авторского права).

             **V. Административные процедуры (описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги)**

5.1. Основанием предоставления муниципальной услуги является  личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки.

5.2. Административные процедуры по предоставлению  муниципальной услуги в муниципальных библиотеках включают в себя:

регистрацию (перерегистрацию) получателя муниципальной услуги,  выдачу   читательского билета,  контрольного листка пользователя;

консультирование получателя муниципальной услуги по использованию  СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов  специалистом библиотеки,  выполняющим функции дежурного консультанта;

предоставление получателю муниципальной услуги доступа к  СПА, базам данных в помещении муниципальных библиотек

5.3. Регистрация  (перерегистрация) получателя муниципальной услуги

5.3.1. Основанием для регистрации (перерегистрации) получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки.

5.3.2. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги осуществляется  по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Регистрация одного получателя муниципальной услуги  осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация  – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

5.3.3. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги предусматривает:

прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги

установление наличия (отсутствия) оснований  для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек;

выдача  читательского билета (проставление в нем отметки о перерегистрации);

выдача контрольного листка пользователя (если это предусмотрено внутренним актом библиотек).

5.4. Консультирование получателя муниципальной услуги

Специалист муниципальной библиотеки,  выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует  получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом  муниципальных библиотек получателей муниципальной услуги –  6 минут.

5.5. Предоставление доступа  к электронным  базам данных, в помещении муниципальных библиотек включает в себя (в случае если муниципальные библиотеки не являются правообладателями баз данных):

5.5.1 авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;

5.5.2 занесение специалистом муниципальной библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

5.5.3 предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базе данных;

5.5.4  консультирование по методике эффективного поиска информации;

5.5.5  пользование получателем муниципальной услуги баз данных в течение установленного времени.

5.6. При необходимости получения копий электронных документов специалист библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с             4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах  МБУК ЦБС.

5.7. По окончании работы со СПА, базой данных специалист краевой государственной библиотеки ставит штамп отдела краевой государственной библиотеки в контрольном листке  (ели это предусмотрено внутренним актом библиотеки) и возвращает читательские документы.

5.8. Результатом административной процедуры является получение доступа к СПА и базам данных в муниципальных библиотеках.

 **VI. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

6.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется руководителями муниципальных библиотек.

6.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги,  выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями и распоряжениями руководителя библиотеки согласно графику работы.

6.3. Текущий  контроль  за  полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителями муниципальных библиотек.

6.4. Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия сотрудников  в связи с представлением  муниципальной услуги.

            **VII. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении муниципальной услуги**

7.1. Обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействия) могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

7.2. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещениях муниципальных библиотек,  высказана устно на личном приеме у руководителя муниципальной библиотеки или замещающего лица в течение рабочего времени.

7.3. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим  законодательством о рассмотрении обращений граждан.

7.4. Заявитель 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 заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

7.5. Руководитель муниципальной библиотеки:

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

 вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

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.

7.6. Обжалование действий (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

**Приложение № 1**

 **Справочная информация о  муниципальных  библиотеках, входящих в состав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»  г. Енисейска**

1. Центральная городская библиотека

Директор  Калинникова Надежда Васильевна

 Местонахождение: 663180, г. Енисейск, ул. Ленина,95

Телефон: 8 (39195) 2  45  92,

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 9.00 до 19.00

Выходной день: понедельник

Санитарный день:  первая пятница месяца

Летний режим работы: выходной воскресенье

 Справочные телефоны структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу:

 Городской абонемент

Читальный зал

Центр правовой информации                                                         2  31  35

  E-mail: eniseybiblioteka@ rambler.ru

Официальный сайт администрации города Енисейска WWW. ENISEYSK.COM.

 2. Городская детская библиотека

           Заведующая Ланцевич Елена  Владимировна

Местонахождение:   663180, г. Енисейск, ул. Ленина,110

График работы библиотеки:

Вторник  – воскресенье   10.00-18.00

Понедельник- выходной день

 Летний режим работы: выходной воскресенье

Санитарный день: первая пятница  месяца

 Справочные телефоны структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу:

           Абонемент, читальный зал                                                          2 30 44

3. Библиотека-филиал №1

 Заведующая Маскаленчик Галина  Михайловна

 Местонахождение: 663180,г. Енисейск, пер.Пролетарский,4

График работы библиотеки:

Воскресенье – четверг: с 11.00 до 18.00

Пятница, суббота  – выходные дни

 Санитарный день: первый  четверг  месяца

   4. Библиотека-филиал №2

            Заведующая Аблязова Ирина Беляловна

Местонахождение: 663180,г. Енисейск, ул. Доброва,52

Телефон: 2 55 80

График работы библиотеки:

Вторник – суббота: с 11.00 до 18.00

Воскресенье ,понедельник– выходные дни

Санитарный день: первая пятница месяца

5. Библиотека-филиал №3.

 Заведующая Романова Светлана Ивановна

  Местонахождение: 663180,г. Енисейск, ул. Рабоче-Крестьянская, 208

 График работы библиотеки:

Вторник-суббота :с 11.00 до 18.00

Воскресенье, понедельник- выходные дни.

Санитарный день: первая пятница месяца.

6. Информация о месте нахождения и графике работы отдела культуры, спорта и молодежных проектов:

 Начальник отдела Зоя Анатольевна Ким

       Местонахождение: г. Енисейск, улица Ленина, 101

       Почтовый адрес: 663180, Красноярский край, г. Енисейск, улица Ленина, 101

       Электронный адрес: enuprkult@mail.ru

       Сайт администрации г. Енисейска: [www.eniseysk.com](http://www.eniseysk.com/)

             График работы отдела культуры:

       Понедельник - пятница: с 9.00 до 17.00 часов

       Обеденный перерыв: 12.00 – 13.00 часов

       Суббота, воскресенье: выходные дни.

       Телефон/факс отдела культуры: (39 195) 2-49-78.