

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ,**  
**БАЗАМ ДАННЫХ»**

**І. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных» (далее – административный регламент), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных» (далее - муниципальная услуга), а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

Настоящий административный регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1; Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; Уставом муниципального образования «Город Сарапул»; постановлением Администрации города Сарапула от 08 декабря 2010 года № 3790 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Сарапул».

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение).

1.3. Заявителями являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

**ІІ. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

**2.1. Наименование муниципальной услуги:**

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

**2.2. Информация об органе, предоставляющем муниципальную услугу:**

*Местонахождение Учреждения и его почтовый адрес:*

427960, УР, г. Сарапул, ул. Советская, д. 69.

*График приема заявителей:*

В зимний период: вторник - пятница с 9-00 час. до 18-00 час.;  
суббота, воскресенье с 9-00 час. до 17-00 час.;  
понедельник – выходной день.

В летний период: понедельник – пятница с 9-00 час. до 18-00 час.;  
суббота, воскресенье - выходной день.

Телефоны: 8 (34147) 3-33-77, 2-58-14

Адрес электронной почты Учреждения: biblkr17@mail.ru

Официальный сайт Учреждения: библиотека.сарапул.рф

### **2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:**

- доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения. Информация о библиографических ресурсах Учреждения представляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, Год издания, Сигла хранения;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

### **2.4. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципального услуги заявитель обращается в Учреждение:

- по телефону,
- в электронной форме.

2.4.2. Сведения о предоставлении муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.4.3. Информация о муниципальной услуге и местонахождении ее оказания предоставляется:

- непосредственно в помещении Учреждения, на информационных стендах;
- с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, электронной связи;
- с использованием средств телефонной связи, в том числе личное консультирование специалистом;
- в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении.

2.4.4. Использование средств телефонной связи, в том числе личное консультирование специалистом Учреждения:

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

- при невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (передан) должностному лицу, обладающему информацией по поставленному вопросу, или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### **2.5.Срок предоставления муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги через сайт Учреждения обеспечивается круглосуточно в момент обращения. Срок доступа к справочно-поисковому аппарату зависит от скорости Интернет-соединения со стороны заявителя;

Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении Учреждения через поисковый терминал (компьютер) осуществляется в момент обращения в соответствии с режимом работы Учреждения и при наличии свободного поискового терминала (компьютера).

## **2.6. Основные требования к информированию заявителей:**

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации.

## **2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.**

2.7.1. При получении муниципальной услуги в электронном виде (через сайт или через поисковый терминал) доступ свободный, документы не требуются.

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

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- отсутствие запрашиваемой базы данных в Учреждении;
- обращение за предоставлением услуги содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- по техническим причинам.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

## **2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:**

- на сайте Учреждения запрос регистрируется в момент обращения;
- при посещении Учреждения запрос осуществляется в устной форме и регистрируется в момент обращения при наличии свободного терминала (компьютера).

## **2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.**

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил («Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03»), Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), нормам охраны труда, введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11. 1994 № 736, и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация и др.).

## **2.12. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.**

### **2.12.1. Доступность оказания муниципальной услуги:**

- наличие системы информирования и консультирования по пользованию справочно- поисковым аппаратом, базами данных в соответствии с административным регламентом;
- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом.

### **2.12.2. Качество оказания муниципальной услуги:**

- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Основанием для начала административного действия по предоставлению муниципальной услуги является обращение заявителя к электронному каталогу, базам данных непосредственно в Учреждения или через официальный сайт Учреждения.

3.2. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении Учреждения включает в себя следующие административные процедуры:

- доступ к справочно-поисковому аппарату через компьютер (поисковый терминал) свободный;

- при необходимости - консультативная помощь специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

3.3. Предоставление муниципальной услуги через сайт Учреждения осуществляется в режиме свободного доступа.

3.4. Фиксация результата оказания муниципальной услуги:

3.4.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является непосредственный доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения в электронном каталоге через поисковый терминал (компьютер) или сайт Учреждения. Информация о библиографических ресурсах Учреждения представляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, Год издания, Сигла хранения.

3.4.2. Муниципальная услуга считается предоставленной, если посетитель получил доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения в электронном виде.

3.4.3. При предоставлении муниципальной услуги непосредственно в помещении Учреждения производится регистрация посетителей в отделе обслуживания Учреждения.

3.4.4. При предоставлении муниципальной услуги через сайт Учреждения автоматически фиксируется количество обращений к справочно-поисковому аппарату в электронном каталоге.

### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по осуществлению муниципальной услуги, осуществляется директором Учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором Учреждения.

4.3. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. Контроль полноты и качества осуществления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждения.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу) в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействия) которого обжалуется, директору Учреждения.

5.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество физического лица, его место жительства или пребывания;
- фамилию, имя и отчество должностного лица (при наличии информации) либо должность, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть жалобы.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

5.3. Обращение не рассматривается в случае:

- отсутствия в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствия в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;
- если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

5.4. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностного лица Учреждения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.5. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица Учреждения, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.