****

**АДМИНИСТРАЦИЯ АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА**

**ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 06.03.2022 | № 252 |
| с. Александровское | |

|  |
| --- |
| Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому  аппарату библиотек, базам данных» |

В соответствии с постановлением Администрации Александровского района Томской области от 14.11.2018 № 1363 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов осуществления муниципального контроля и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление опубликовать (разместить) в газете «Северянка», на портале Минюста России «Нормативные правовые акты в Российской Федерации» (http://pravo-minjust.ru), на официальном сайте органов местного самоуправления Александровского района Томской области (http://www.alsadm.ru/).

3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы района.

Глава Александровского района В.П. Мумбер

Е.В. Тимонова

8(38255)24730

Рассылка: Отдел культуры, спорта и молодёжной политики

Приложение

к постановлению Администрации

Александровского района Томской области

от 06.03.2023 № 252

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,**

**базам данных»**

**1.Общие положения.**

1.1. Административный регламент (далее – регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальной услуги) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.2. В настоящем регламенте используются следующие термины и определения:

База данных (БД) – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации.

Библиографическая информация – информация о документах, необходимая для их идентификации и использования.

Библиотека — информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

Библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки.

Картотека – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, независимо от их наличия или отсутствия в фонде библиотеки.

Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, которое обращается в библиотеку и (или) получает её услуги.

Справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

Читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

1.3. Заявителем муниципальной услуги является пользователь (физическое или юридическое лицо) (далее – заявитель), обратившийся с информационным запросом при посещении муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» Александровского района.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в Александровском районе при посещении МБУ «ЦБС» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система» Александровского района (далее – библиотека).

— Адрес: 636760, Томская область, Александровский район, Александровское село, улица Лебедева, 13.

— График работы: понедельник – пятница с 10.00 до 18.00; воскресенье с 10.00 до 17.00; выходной день – суббота;

В летний период с 01 июня по 01 сентября: Выходные дни – суббота, воскресенье.

— Телефон: (838255) 2-47-65;

— Электронная почта: cbs@aleksandr.gov70.ru

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги будет являться обеспечение доступа пользователей к справочно-поисковому аппарату библиотеки и базам данных, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставленной в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных при посещении библиотеки.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»

Общий срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя в библиотеку составляет 30 минут.

Общий срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя в библиотеку составляет 5 дней.

Максимальное время ожидания и продолжительность приема заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги:

— время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;

— время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 5 минут.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

— Конституция Российской Федерации;

— Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

— Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 ;

— Устав муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» Александровского района, утвержден постановлением Администрации Александровского района от 24.05.2021 года № 459.

— настоящим регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем предоставляется удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий: фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве и месте регистрации).

На основе предоставленных документов работник библиотеки заполняет читательский формуляр. Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги в библиотеках:

— услуга не предоставляется в нерабочее время;

— нарушение Правил пользования библиотекой;

— отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке;

2.8. Предоставление данной муниципальной услуги, а также информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно в соответствии с Уставом и правилами пользования библиотекой.

2.9. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

2.9.1. Регистрация представления (ходатайства), в том числе в электронной форме, осуществляется в день поступления в Уполномоченный орган (при поступлении в электронном виде в нерабочее время - в ближайший рабочий день, следующий за днем поступления указанных документов).

2.9.2. В случае если заявитель направил представление (ходатайство) в виде электронного документа, специалист, ответственный за прием и регистрацию заявления, в течение 3 дней со дня поступления такого представления (ходатайства) проводит проверку электронной подписи, которой подписаны представление и прилагаемые документы, ходатайство.

Проверка осуществляется с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления муниципальной услуги. Проверка электронной подписи также осуществляется с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Места для информирования, места ожидания и места приема заявителей должны соответствовать Единым (стандартизованным) требованиям к предоставлению муниципальных услуг в районе.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «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), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736, нормам охраны труда. Они должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для специалистов.

Рабочие места специалистов библиотеки оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги.

Доступ к каталогам и картотекам должен быть свободным.

2.11. Порядок предоставления консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги и сведений о порядке прохождения муниципальной услуги.

2.11.1. Консультации по порядку, срокам, процедурам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, посредством личного обращения заявителей, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения по электронной почте.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

— перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

— время приёма и сроки выполнения муниципальной услуги;

— порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

При личном обращении заявителя специалист библиотеки принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица проводится не более 10 минут.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы специалиста библиотеки, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно, в вежливой форме информирует пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании отдела (сектора) библиотеки, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

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

При получении обращения по электронной почте, срок ответа по обращению не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Указанный срок может быть продлён по решению директора библиотеки в случаях и порядке, предусмотренных пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.12. Показатели оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями оценки доступности и качества муниципальной услуги является отсутствие жалоб Заявителей на доступность и качество муниципальной услуги.

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

3.1. В отделе обслуживания и секторе справочно-библиографической и информационной работы доступны следующие каталоги и базы данных:

— Алфавитный каталог

— Систематический каталог

— СПС «Консультант Плюс»

— ЭБД «Книги»

— ЭБД «Статьи»

3.2. Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

3.3. Предоставление доступа к СПА и БД при посещении библиотеки.

3.3.1. Прием и регистрация пользователей в отделе обслуживания, в секторе справочно-библиографической и информационной работы. При первичном посещении в текущем году требуется предъявить документ, удостоверяющий личность.

Порядок действий:

— оформление документов на право получения муниципальной услуги (в том случае, если услуга предоставляется в стенах библиотеки):

— запись пользователя, заполнение договора на обслуживание и обработку персональных данных, читательского формуляра специалистом библиотеки.

— ознакомление с Правилами пользования библиотеки; и Правилами пользования документами в электронном виде.

3.3.2. Предоставление точки доступа к электронным каталогам и БД в стенах библиотек.

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

Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо библиотеки.

Порядок действий:

— Пользователь самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации с использованием СПА и БД на библиотечных компьютерах, расположенных в свободном доступе в читательской зоне;

— Пользователь может обратиться за консультацией и помощью к библиотекарю-консультанту. Библиотекарь-консультант обучит методике поиска по СПА и БД, либо найдет для пользователя нужную информацию с использованием СПА и БД;

— Фиксация выполненной услуги в бланках библиотечной статистики (только при обращении к библиотекарю).

Результатом административного действия является получение доступа к справочно-поисковому аппарату и БД библиотеки.

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

4.1. Контроль за исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется директором библиотеки.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы отдела по делам молодёжи, культуры и спорта; библиотеки) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалований решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) при предоставлении муниципальной услуги.

Обжалование заявителями решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке, не лишает их права на обжалование указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения (действия, бездействие), принятые (осуществленные) при предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами Администрации Александровского района Томской области для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами Администрации Александровского района Томской области для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами Администрации Александровского района Томской области для предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами Администрации Александровского района Томской области;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_430635/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352)  Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в Уполномоченный орган.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. В досудебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействие) и решения:

должностных лиц Уполномоченного органа, муниципальных служащих – руководителю Уполномоченного органа;

МФЦ - в Уполномоченный орган, заключивший соглашение о взаимодействии с многофункциональным центром.

5.5. Жалоба должна содержать:

наименование органа, фамилию, имя, отчество должностного лица Уполномоченного органа либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо муниципального служащего;

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

5.6. На стадии досудебного обжалования действий (бездействия) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо муниципального служащего, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, а также на представление дополнительных материалов в срок не более 5 дней с момента обращения.

5.7. Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Случаи оставления жалобы без ответа:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

5.9. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления муниципальной услуги;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Уполномоченного органа 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 области, муниципальными правовыми актами Бабушкинского муниципального района, а также в иных формах;

об отказе в удовлетворении жалобы.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.10 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.12. 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.