



УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Грайворонского городского округа
от «04 » апреля 2019 г. № 194

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек» разработан в целях удовлетворения потребностей населения Грайворонского городского округа в предоставлении справочной, библиографической и фактографической информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, а также в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных муниципальных библиотек.

Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие при предоставлении Муниципальным казённым учреждением культуры "Грайворонская ЦБС", Муниципальным казённым учреждением культуры "Грайворонская ДБ" информации о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек».

1.2. Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются: физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии и юридические лица независимо от организационно-правовой формы для получения и использования необходимой информации (ФЗ «О библиотечном деле», ст.1) (далее - заявитель).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления услуги

Информирование по процедурам исполнения муниципальной услуги производится на информационных стендах управления культуры и молодёжной политики, МКУК «Грайворонская ЦБС», МКУК «Грайворонская ДБ», по электронной почте, по телефону, посредством личного обращения заявителей (их представителей), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) – www.gosuslugi31.ru

Сведения о местонахождении и графике работы МКУК «Грайворонская ЦБС», МКУК «Грайворонская ДБ» и библиотек - филиалов МКУК «Грайворонская ЦБС» (далее - Библиотеки), контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты библиотек приведены в *приложении N 1* к Регламенту.

Справочные телефоны:

МКУК «Грайворонская ЦБС» (47261) 4-52-91; МКУК «Грайворонская ДБ» 8(47261) 4-55-67.

Адрес официального сайта:

МКУК «Грайворонская ЦБС»: <http://grayvoronlibrary.ru>;

МКУК «Грайворонская ДБ»: <http://gdb37.ru>.

Администрации Грайворонский городской округ: <http://www.graivoron.ru>.

Адрес электронной почты:

МКУК «Грайворонская ЦБС»: gribiblpushkin@yandex.ru,

МКУК «Грайворонская ДБ»: grdb@bk.ru

Информирование о предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Библиотек при личном приеме заявителей, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты.

Доступ к информации о документах обеспечивается через каталоги, картотеки и базы данных библиотеки. Каталоги, картотеки, базы данных отражают все хранящиеся в фонде документы. Каталоги и картотеки формируются как на традиционных (карточных) носителях, так и в электронном виде.

Служебные каталог и картотеки:

- учетный каталог
- картотека докомплектования
- сводная картотека периодических изданий

Читательские каталоги и картотеки:

- алфавитный каталог;
- систематический каталог;
- краеведческий каталог;
- систематическая картотека статей

Электронные каталоги и автоматизированные базы данных, доступные в телекоммуникационной сети Интернет:

- электронный каталог Библиотек Грайворонского городского округа;
- электронная краеведческая картотека статей Библиотек Грайворонского городского округа;
- электронный каталог периодических изданий Библиотек Грайворонского городского округа.

Доступ к электронному справочно-поисковому аппарату Библиотек осуществляется посредством автоматизированной библиотечно-информационной системы через телекоммуникационную сеть Интернет и организован на сайте Белгородской государственной универсальной научной библиотеки (www.bgunb.ru).

В помещении библиотек оборудуются рекламно-информационные стенды, на которых размещается оперативная информация о деятельности Библиотек.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек» предоставляют МКУК «Грайворонская ЦБС», МКУК «Грайворонская ДБ». Места их нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты указаны в списке исполнителей муниципальной услуги (*приложение №1* к настоящему регламенту).

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги

являются:

- выдача документа по запросу заявителя либо мотивированный отказ в выдаче документа по запросу;

- предоставление заявителю справочной, библиографической и фактографической информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, а также в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных библиотек.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

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

При личном обращении заинтересованного лица в часы работы библиотеки время индивидуального устного консультирования не должно превышать 30 минут. Время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.

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

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- Конституция Российской Федерации (Рос. газета -1993г.-№237; Рос.газета-2009г.-№7; Собр.законодательства Российской Федерации-2009г.-№1 ст.1, 2009г.-№4 ст.445);

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации» (Собр.законодательства Российской Федерации-2003г.-№40, ст.3822);

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Рос.газета-2006г.-№165 (29 июля));

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (Рос.газета-2006г.-№165 (29 июля));

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. №78-ФЗ «О библиотечном деле» (Рос.газета-1995г.-№11-12);

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Рос.газета-1992г.-17 ноября.-№248);

- Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Рос.газета-2010г.-№168 (30 июля); Собр.законодательства Российской Федерации-2010г.-№31 ст.4179);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями» (Рос.газета-2009г. - 23 дек.-№247; Собр.законодательства Российской Федерации-2009г.-№52 (2ч.);

- Закон Белгородской области от 9 ноября 1999 г. №81 «О библиотечном деле в Белгородской области» (Бел.известия-1999г.-№178-180);

- Устав Грайворонского городского округа;

- Положение об управлении культуры и молодежной политики администрации Грайворонского городского округа;

- Устав Учреждения;

- иные нормативные акты Российской Федерации, Белгородской области, муниципальными нормативными правовыми актами Грайворонского городского округа, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги.

- настоящий административный регламент.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка - для лиц, не достигших 14 лет, на основании которого заключается договор пользования услугами;

- читательский билет - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотек с момента его оформления и до перерегистрации.

- читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о выданных пользователю и возвращенных им документах;

- бланк-заказ документов по межбиблиотечному абонементу (далее - МБА)

- документ, дающий право получить запрашиваемое издание из фондов библиотеки-держателя любого запрашиваемого документа;

- договор, дающий право на получение муниципальной услуги – для библиотек, организаций, учреждений, где будет предоставлена муниципальная услуга пользователям, не имеющим возможности в силу удаленности местожительства посещать библиотеки.

Запрещено требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных муниципальных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление документов в нечитабельном виде.

2.8. Основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие сведений, соответствующих запросу;

- несоответствие запроса заявителя содержанию муниципальной услуги;

- нарушение заявителем правил поведения в библиотеке;

- отсутствие технических возможностей для предоставления муниципальной услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);

- непредставление документа, удостоверяющего личность, для получения доступа к муниципальной услуге;

- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посетителей.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является основанием для ограничения заявителя в повторном обращении за предоставлением муниципальной услуги после устранения причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Устава Библиотеки и правил пользования библиотеками.

В рамках предоставления муниципальной услуги получателям услуги с их согласия могут быть оказаны дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом Библиотеки.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не более 15 минут.

2.11. Максимальный срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги не более 15 минут.

2.12. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях. Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам. У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (абонемент, читальный зал и т.д.).

При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Центральный вход в здание, где располагается библиотека, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы.

В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, креслами. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет).

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендаами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стенах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- настоящий Административный регламент.

Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

Для обслуживания людей с ограниченными возможностями помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

Требования к обеспечению инвалидам следующих условий доступности библиотек в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

- а) возможность беспрепятственного входа в библиотеки и выхода из них;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории библиотеки в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников библиотеки, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в библиотеку, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников библиотеки;
- г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории библиотеки;
- д) содействие инвалиду при входе в библиотеку и выходе из нее, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к библиотекам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- ж) обеспечение допуска в библиотеку, в которой предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н;
- з) оказание иных видов посторонней помощи.

Требования к обеспечению инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- в) оказание работниками органов и организаций, предоставляющих услуги в сфере социальной защиты, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке

предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтура в регистратуре.

Требования к местам предоставления услуг в сфере культуры должны соответствовать существующим ГОСТам и СНиПам.

2.13. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких-либо документов (если нет права на льготу).

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4 настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Информирование проводится в форме устного или письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде:

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

3. Административные процедуры

3.1. Этапы предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальных услуг приведена в *приложении № 2* к настоящему Административному регламенту.

3.2. Процедуры предоставление муниципальной услуги.

- регистрацию (перерегистрацию) заявителей;

- справочно-библиографическое и информационное обслуживание;

- обслуживание заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во временное пользование;

- предоставление дополнительных библиотечных услуг.

3.3. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

3.3.1. Регистрация (перерегистрация) заявителя.

Юридическим фактом, основанием для начала исполнения административной

процедуры по регистрации (перерегистрации) является личное обращение заявителя.

Специалист библиотеки, в которую обратился заявитель, осуществляет его регистрацию.

Специалист библиотеки при регистрации проверяет подлинность документов, предоставленных заявителем.

После проверки подлинности документов специалист библиотеки знакомит заявителя с правилами поведения в библиотеке и правилами пользования имуществом библиотеки, информирует заявителя о факте и целях обработки его персональных данных, его правах и обязанностях;

Заявитель дает письменное согласие на обработку своих персональных данных: ставит личную подпись в типовой форме договора на обработку персональных данных (*Приложение № 3*);

Специалист библиотеки оформляет на пользователя регистрационную карточку, читательский формуляр и читательский билет - пластиковую карточку с уникальным штрих-кодом (*Приложение № 4*). Регистрационная карточка помещается для хранения в сейф, читательский билет с вклеенной в него фотографией выдается пользователю в личное хранение, фотосъемка производится одновременно с оформлением читательского билета.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю читательского билета.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 20 минут с момента обращения заявителя.

3.3.2. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание.

Основанием для начала административной процедуры справочно-библиографического и информационного обслуживания является устное и письменное обращение заявителя.

Заявитель осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиографа.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске заявителю предоставляется свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью библиографа заявитель обращается к нему с библиографическим запросом в устной или письменной форме.

При отсутствии документа в фонде библиотеки библиограф переадресовывает заявителя к специалисту, который принимает меры по его поиску в фондах филиалов Библиотек, устанавливает местонахождение документа и по согласованию с библиотекой - фондодержателем переадресует требование.

Результатом административной процедуры является:

- нахождение необходимого заявителю документа;
- установление отсутствия документа в фонде библиотеки и переадресация запроса в другую библиотеку.

Максимальный срок выполнения административной процедуры

- письменно (1-10 источников) - 30 мин - 1 час;
- устно - 30 мин.

3.3.3. Обслуживание заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во временное пользование.

Основанием для начала исполнения административной процедуры

по обслуживанию заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документу в читальном зале и выдачу документа заявителю во временное пользование, является нахождение в фонде библиотеки документа, необходимого заявителю.

После библиографического поиска документа заявитель обращается к специалисту библиотеки с устным запросом.

Специалист библиотеки при выдаче документа проводит проверку наличия страниц документа.

Специалист библиотеки производит запись на листке возврата документа и в читательском формуляре.

Заявитель должен расписаться за каждый полученный документ на читательском формуляре. При возврате документов подпись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено, а количество выдаваемых документов во временное пользование определяется правилами пользования библиотекой.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю необходимого документа в читальном зале или во временное пользование по абонементу.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 30 минут с момента обращения заявителя за выдачей документа.

Фиксация административной процедуры производится путем заполнения читательского формуляра.

3.3.4. Предоставление дополнительных библиотечных услуг.

Юридическим фактом, основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя к сотруднику библиотеки. Сотрудник библиотеки информирует заявителя о тарифах на дополнительные библиотечные услуги. Тарифы на указанные услуги устанавливаются Библиотекой самостоятельно.

К дополнительным библиотечным услугам относятся:

- составление библиографических списков и справок по разовым запросам читателей;

- ксерокопирование документов;

- предоставление нормативных правовых актов на электронных носителях;

- печать информации с электронных носителей заявителей;

- печать документов с использованием справочно-правовых систем;

- предоставление персонального компьютера заявителям для работы с собственными документами;

- предоставление доступа к сети Интернет.

Прейскурант стоимости дополнительных библиотечных услуг, заверенный печатью Библиотеки, размещается на информационном стенде библиотеки.

В результате денежных расчетов заявителю выдается документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю дополнительных библиотечных услуг.

3.3.5 Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является обращение заявителя.

Заявитель обращается через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), формулируя поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на услугу.

Для получения услуги заявитель заполняет следующие поисковые поля (или часть из них): автор, заглавие, год издания, место издания.

ISBN (International Standard Book Number) - международный стандартный книжный номер, издательство.

В ответ на запрос заявитель может получить два варианта ответа системы: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии необходимых документов.

В случае ответа «Нет в наличии» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии необходимой информации заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов, просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

Срок предоставления услуги составляет не более одной минуты с момента формирования поискового запроса заявителем.

Непосредственное предоставление услуги в интерактивном режиме осуществляется на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). Основанием для получения услуги является обращение заявителя на указанный портал.

Библиотеки не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления внутреннего и внешнего контроля за предоставлением муниципальной услуги

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностным лицом: Управления культуры и молодежной политики администрации Грайворонского городского округа, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании годовых планов работы управления культуры и молодежной политики администрации Грайворонского городского округа) и внеплановым (проводиться по конкретно обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

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

Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается приказом начальника управления культуры и молодежной политики администрации Грайворонского городского округа.

4.2. Ответственность должностных лиц за решения, действия и (или) бездействие, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица библиотек, уполномоченные принимать участие в предоставлении услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений. Также несут персональную ответственность за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления услуги.

Персональная ответственность должностных лиц Библиотек закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Для осуществления контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в Библиотеку индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими услугу, требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц Библиотеки нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

Контроль за предоставлением услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов - граждан, являющихся заявителями при предоставлении услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц Библиотеки нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

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

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Работники Библиотеки несут ответственность за нарушение требований Административного регламента при выполнении административных процедур и (или) административных действий.

Действия (бездействие) работников Библиотеки могут быть обжалованы заявителями:

- в досудебном порядке путём обращения в порядке подчинённости к начальнику управления культуры и молодежной политики администрации Грайворонского городского округа, заместителю главы администрации,

курирующему вопросы социальной сферы, главе городского округа;

-в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является:

поступление жалобы (обращения) в управление культуры и молодежной политики администрации Грайворонского городского округа, поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления;

заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Заявитель вправе обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статьей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в библиотеку. Жалобы на решения, принятые директором библиотеки, рассматриваются вышестоящими органами исполнительной власти: управлением культуры и молодежной политики администрации Грайворонского городского округа, Губернатором Белгородской области, департаментом внутренней и кадровой политики Белгородской области, управлением культуры Белгородской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальный сайт управления культуры Белгородской области, официальные сайт МКУК «Грайворонская ЦБС», МКУК «Грайворонская ДБ», Единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющей услугу, решения, действия и (или) бездействие которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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, действиях и (или) бездействии организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющей услугу;

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

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов у заявителя - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если иные сокращенные сроки рассмотрения жалобы не установлены Правительством Российской Федерации.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления
муниципальной услуги «Предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

Сведения
о местонахождении и графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты
МКУК «Грайворонская ЦБС», МКУК «Грайворонская детская библиотека»

№ п/п	Наименование объекта подключения	Адрес	Режим работы	Телефон:	Адрес электронной почты
1.	ЦРБ им. А.С. Пушкина	309370 г. Грайворон, ул. Советская, д.7	Вторник – воскресенье с 09.00 до 19.00	4-52-91	grbiblpushkin@yandex.ru
2.	Районная детская библиотека	309370 г. Грайворон, ул. Ленина, д.37	Ежедневно с 9.00 – 18.00, выходной - понедельник	4-55-67	grdb@bk.ru
3.	Антоновская муниципальная модельная библиотека-филиал	309376 с. Головчино, ул. Карла Маркса, 1 «В»	Вторник-воскресенье с 11.00 до 19.00	3-51-45	antbibl31@yandex.ru
4.	Безыменская муниципальная модельная библиотека-филиал	309381 с. Безымено, ул. Октябрьская, 75 «А»	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	4-77-44	besimenskaya.biblioteka2013@yandex.ru
5	Головчинская муниципальная библиотека-филиал	309375 с. Головчино, ул. Центральная, 8	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	3-54-25	biblioteka.golovchino@yandex.ru
6	Гора-Подольская муниципальная модельная библиотека-филиал	309372 с. Гора-Подол, ул. Борисенко, 48 «А»	Понедельник-суббота с 12.00 до 18.00	4-64-48	gorapodol@bk.ru
7	Доброиновская муниципальная библиотека-филиал	309385 с. Доброиновка, ул. Луговая, 16 «А»	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	6-13-54	d.ivanovkack@yandex.ru
8	Добросельская муниципальная модельная библиотека-филиал	309385 с. Добroe, ул. Грайворонская, 10 «А»	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	6-13-03	bibliotat@mail.ru

9	Дорогонцанская муниципальная модельная библиотека-филиал	309390 с. Дорогощь, ул. Советская, 1	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	4-11-48	dorogoch.kniga@yandex.ru
10	Дунайская муниципальная модельная библиотека-филиал им. Э.Горборукова	309391 с. Дунайка, ул. Дунайка, 33	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	4-31-97	biblioteka.gorborukova@mail.ru
11	Ивано-Лисичанская муниципальная модельная библиотека-филиал	309397 с. Ивановская Лисица, ул. Комсомольская, 72	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	4-81-34	iv.lis.bibl9@gmail.com
12	Казачье-Лисичанская муниципальная библиотека-филиал	309398 с. Казачья Лисица, ул. Карла Маркса, 8	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	4-81-53	k.lisica@yandex.ru
13	Косиловская муниципальная модельная библиотека-филиал	309396 с. Косилово, ул. Горянка, 7 «Б»	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	6-11-17	k.bib@bk.ru
14	Козинская муниципальная модельная библиотека-филиал	309384 с. Козинка, ул. Центральная, 37 «Б»	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	4-75-91	nato.gritsaenko@yandex.ru
15	Мокро-Орловская муниципальная модельная библиотека-филиал	309392 с. Мокрая Орловка, ул. Центральная, 54	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	6-42-16	mokraya.orlovka@yandex.ru
16	Новостроевская муниципальная библиотека-филиал	309380 с. Первая Новостроевка, ул. Первомайская, 70	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	4-71-22	orlovanovostroevka@mail.ru
17	Порозовская муниципальная библиотека-филиал	309393 с. Пороз, ул. Сергеевка, 5	Вторник, четверг, суббота с 13.00 до 19.00	4-31-68	poroz.biblioteka@yandex.ru
18	Почаевская муниципальная модельная библиотека-филиал	309395 с. Почаево, ул. Ленина, 10	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	4-91-60	bibpochaev@mail.ru
19	Смородинская муниципальная библиотека-филиал	309394 с. Смородино, ул. Выгон, 61	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	4-21-98	smorodino-61@mail.ru
20	Чапаевская муниципальная библиотека-филиал	309387 п. Чапаевский, ул. Центральная, 7 «А»	Вторник-воскресенье с 13.00 до 19.00	3-71-38	chap18bibl.gerasimova@yandex.ru

Приложение № 2
 к административному регламенту
 предоставления муниципальной
 услуги «Предоставление доступа к
 справочно-поисковому аппарату
 библиотек, базам данных»

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

**ДОГОВОР № _____
пользования услугами
муниципального казенного учреждения культуры
«Грайворонская централизованная библиотечная система»
(муниципального казенного учреждения культуры
«Грайворонская детская библиотека»)**

«_____» 20 г.

МКУК «Грайворонская ЦБС» (МКУК «Грайворонская ДБ»), именуемая в дальнейшем **«БИБЛИОТЕКА»**, в лице директора _____, действующего на основании Устава, Положения «Об организации работы с персональными данными пользователей и гарантиях их защиты» и Правил пользования библиотекой, с одной стороны и

(Ф.И.О. полностью)

именуемого (мой) в дальнейшем **«ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ»**, с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему Договору **«БИБЛИОТЕКА»** оказывает **«ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ»** библиотечные и справочно-информационные услуги;

1.2. **«ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ»** дает письменное Согласие **«БИБЛИОТЕКЕ»** на внесение его персональных данных (фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, паспортные данные, образование, место работы/учебы, должность, адрес места жительства/регистрации, номер контактного телефона, e-mail) в Форму учета персональных данных пользователя и использование его персональных данных (без авторизации) для ведения библиотечной статистики;

1.3. **«БИБЛИОТЕКА»** ведет обезличенную электронную Форму учета персональных данных пользователя (штрих-код, пол, e-mail, дата рождения, образование, специальность, ученая степень, ученое звание, место работы/учебы), которая заполняется на основе данных традиционной Формы учета персональных данных пользователя.

1.3. «БИБЛИОТЕКА» ведет Формуляр пользователя в традиционном/электронном виде, в котором производится запись документов (книг, периодических изданий и др.), взятых во временное пользование, и информация служебного характера о штрафных санкциях;

1.4. «БИБЛИОТЕКА» записывает документы в Формуляр пользователя с личной подписью «ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ» (*в электронный Формуляр пользователя без личной подписи «ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ»*). По требованию «ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ» может быть распечатан текущий электронный формуляр.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. «БИБЛИОТЕКА» имеет право:

2.1.1. Производить выдачу документов «ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ» при наличии формуляра пользователя (*при предъявлении читательского билета*).

2.1.2. Вносить изменения и дополнения в настоящий Договор, если они не противоречат действующему российскому законодательству.

2.2. «ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ» имеет право:

2.2.1. Контролировать записи, вносимые в его Форму учета персональных данных пользователя.

2.3. «БИБЛИОТЕКА» обязуется:

2.3.1. Использовать персональные данные пользователя исключительно для:

- повышения оперативности и качества обслуживания пользователей, организации адресного, дифференциированного индивидуального их обслуживания;

- обеспечения сохранности библиотечного имущества в соответствии с Федеральным Законом «О библиотечном деле»;

- исполнения Постановления Федеральной службы государственной статистики от 11 июля 2005 г. N 43 (с изменениями от 20 июня 2006 г.) «Об утверждении статистического инструментария для организации Роскультуры статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры, искусства и кинематографии»;

- исполнения настоящего Договора и ведения статистического учета, научно-исследовательской работы без авторизации и без передачи сторонним организациям.

2.3.2. Предоставлять «ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ» возможность сверять записи в его читательском формуляре по первому требованию (*при предъявлении именного читательского билета*).

2.4. «ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ» обязуется:

2.4.1. Соблюдать настоящий Договор, Устав и Правила пользования «БИБЛИОТЕКОЙ».

2.4.2. Возмещать ущерб в случае утери или порчи библиотечных документов в соответствии с Уставом и Правилами пользования библиотекой.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

3.1. Настоящий Договор заключен на время пользования услугами «БИБЛИОТЕКИ» и вступает в силу с момента его подписания сторонами.

4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

4.1. Ответственность сторон определяется в соответствии с действующим законодательством, Уставом, Положением «Об организации работы с персональными данными пользователей и гарантиях их защиты» и Правилами пользования «БИБЛИОТЕКОЙ»;

4.2. Договор составлен в двух экземплярах – по одному для каждой из сторон, которые имеют одинаковую юридическую силу.

ПОДПИСИ СТОРОН

Директор _____

Пользователь _____

«____» 20 ____ г.

«____» 20 ____ г.

М.П.