**Администрация Ермаковского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«05» августа 2019 года № 394-п

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 N 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации», распоряжением Правительства Красноярского края от 27.12.2017 № 961-р «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Красноярского края (муниципальными правовыми актами), в том числе при осуществлении переданных им полномочий Российской Федерации и полномочий по предметам совместного ведения Российской Федерации и Красноярского края», руководствуясь Уставом Ермаковского района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет» муниципального бюджетного учреждения «Ермаковская централизованная библиотечная система» в соответствии с приложением № 1 к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным и общественно - политическим вопросам.

3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования и распространяет своё действие на отношения, возникшие с 01.01.2018 г.

Глава района М. А. Виговский

Приложение № 1

к постановлению администрации

Ермаковского района

от «05» августа 2019 г. № 394-п

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

**удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет**

**1.Общие положения**

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Сведения о заявителях.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее – заявители).

1.3. Форма оказания услуги.

Удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

1.4. Показатели, характеризующие объемы оказания муниципальной услуги.

Количество посещений (единиц).

1.5. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в Муниципальном бюджетном учреждении «Ермаковская централизованная библиотечная система»;

- путем использования средств телефонной связи;

- на сайте МБУ «ЕЦБС» (www.ermlib.ru);

- на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях http://bus.gov.ru.

Основными требованиями к предоставлению информации являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

1.5.2. Информация о местах нахождения, графике работы, контактных телефонах, официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет структурных подразделениях МБУ «ЕЦБС», участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – Учреждение), представлены в приложении № 1 к настоящему Регламенту. Информирование заявителей услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной, письменной и электронной форме.

1.5.3. Индивидуальное информирование.

Индивидуальное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т. ч. электронной, направления по факсу, а также в соответствующих разделах официального сайта Учреждения, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Руководитель библиотеки определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном информировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в соответствующих разделах официальных сайтов библиотек размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

1.5.4. Публичное информирование.

Публичное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- таблички на кабинетах, где осуществляется прием и консультирование заявителей услуги, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;

- адрес официального сайта Учреждения;

- номера телефонов, адреса электронной почты Учреждения;

- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

- порядок предоставления муниципальной услуги Учреждением;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- прейскурант дополнительных сервисных услуг;

- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

**2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальное бюджетное учреждение «Ермаковская централизованная библиотечная система».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет:

- предоставление полнотекстовой копии экземпляра;

- предоставление информации о наличии экземпляра в фонде;

- предоставление библиографической информации.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

Срок выполнения запроса на электронную копию документа определяется на основании времени выгрузки, с учетом скорости передачи данных Интернет-провайдера.

Срок выполнения запроса по библиографическому информированию (виртуальная справка) не более 3-х дней.

Действия по библиотечному, справочно-библиографическому и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» и принятыми в Учреждении «Комплексные укрупненные нормы труда на работы, выполняемые в МБУ «ЕЦБС».

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими документами:

Нормативно-правовые акты:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- основы законодательства Российской Федерации о культуре;

- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ (ред. от 29.06.2015) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Отраслевые правовые акты:

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 сентября 2013 г. № 504 «Об утверждении методических рекомендаций для государственных (муниципальных) учреждений по разработке систем нормирования труда».

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок оказания муниципальной услуги на региональном и муниципальном уровне:

- Закон Красноярского края от 28.06.2007 года № 2-190 «О культуре»;

- Закон Красноярского края от 17.05.1999 года № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае»

- Постановление администрации Ермаковского района от 01.07.2015 № 418-п «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры»;

– Постановление администрации Ермаковского района от 28.11.2016 № 771-п «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации района от 01.10.2015 № 638-п «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры».

Модельные стандарты:

- Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки, утвержден Министерством культуры Российской Федерации 31.10.2014 г.;

- Модельный стандарт муниципальной публичной библиотеки Красноярского края, одобрен Главной коллегией министерства культуры Красноярского края 29.06.2017 г.

Внутренние нормативные документы:

- Устав Муниципального бюджетного учреждения «Ермаковская централизованная библиотечная система»;

- настоящий Регламент;

- Правила внутреннего трудового распорядка;

- Правила пользования библиотекой;

- положения о филиалах МБУ «ЕЦБС»;

- положения об отделах библиотек МБУ «ЕЦБС».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

2.6.1. Для физических лиц - для предоставления муниципальной услуги удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет предоставление документов, удостоверяющих личность, не требуется.

При направлении письменного обращения в Учреждение по электронной почте необходимо указать фамилию, имя, отчество заявителя; контактный телефон, электронный или почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ

2.6.2. Для юридических лиц – договор о предоставлении доступа к информационным ресурсам (приложение 3). Регистрация и авторизация на публичном сайте МБУ «ЕЦБС» не предусмотрена.

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

- основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- запроса отсутствующего документа в фонде в момент обращения;

- противоречия запроса получателя услуги нормам законодательства об авторском праве, экстремизме и терроризме;

- обращение в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждения по оказанию услуги;

- текст обращения не поддается прочтению.

Перечень оснований для отказа заявителю в приеме письменного обращения по электронной почте):

- если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть отправлен ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое, информационное обслуживание пользователей библиотеки» предоставляется бесплатно на основании Устава МБУ «ЕЦБС» и Правил пользования библиотеками МБУ «ЕЦБС».

Дополнительные услуги оказываются за плату согласно Уставу МБУ «ЕЦБС», Положению о платных услугах МБУ «ЕЦБС» и в соответствии с Перечнем платных услуг Учреждения.

Платные услуги предоставляются муниципальными библиотеками физическим и юридическим лицам и осуществляются без снижения объёма и качества бесплатного библиотечного обслуживания.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги определяется на основании времени выгрузки, с учетом скорости передачи данных Интернет-провайдера. Срок выполнения запроса по библиографическому информированию (виртуальная справка) не более 3-х дней. В случае доставки документа по межбиблиотечному абонементу (МБА) срок ожидания не должен превышать 30 рабочих дней.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

При обращении через сайт учреждения по информационно-телекоммуникационной сети Интернет для доступа к справочно-поисковому аппарату регистрация запроса не осуществляется.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга (к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения).

В случае личного обращения заявителя помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано визуальной, текстовой информацией, размещенной на информационном стенде, стульями и столами для возможности оформления документов, персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, а также бумагой и иными расходными материалами в количестве, достаточном для предоставления услуги.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

2.13.1. Показатели доступности:

- доступность и комфортность оказания услуг обеспечивается посредством наличия доступа к Интернет-ресурсам и возможностью отправки запросов через электронную почту;

- полнота, актуальность и достоверность о порядке предоставления услуги;

- открытый доступ для потребителя услуги и информация о порядке и сроках предоставления услуги.

2.13.2. Показателем качества муниципальных услуг являются:

- количество документовыдач;

- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;

- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях http://bus.gov.ru, а также на информационных стендах библиотек.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме и удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет**

3.1. Оказание муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет включает в себя:

- предоставление документов (выдача документов и копий документов) из фондов МБУ «ЕЦБС» удаленным пользователям (по МБА, ЭДД), а также путем доступа к электронным ресурсам МБУ «ЕЦБС» и сетевым ресурсам удаленного доступа, размещенным на сайте Учреждения;

- справочно-библиографическое и информационное обслуживание посетителей библиотеки;

- справочно-информационное обслуживание удаленных пользователей в виртуальном режиме.

В соответствии с запросом пользователь услуги получает:

- бесплатно информацию о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;

- полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации по e-mail;

- документ или его копию по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- дополнительные виды услуг, в том числе платные, перечень которых определяется Уставом МБУ «ЕЦБС», Положением о платных услугах МБУ «ЕЦБС» и Перечнем платных услуг Учреждения.

Для этого МБУ «ЕЦБС» выполняет следующую работу:

Выдача печатных, электронных, аудиовизуальных документов:

- посредством электронной доставки документов пользователям;

- предоставлением доступа к полнотекстовым электронным БД и сетевым ресурсам удаленного доступа с компьютеров библиотеки;

- предоставлением доступа к электронным ресурсам МБУ «ЕЦБС» и сетевым ресурсам удаленного доступа, размещенным на сайте Учреждения.

Справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей:

- оказывает услуги информирования о фонде библиотеки, ее информационных ресурсах с помощью каталогов, картотек, БД, разных видов книжных выставок, обзоров литературы, бюллетеней новинок, дайджестов, рекомендательных списков литературы и др.;

- оказывает услуги справочного характера: выполняет тематические, адресные, уточняющие библиографические и фактографические справки по запросам пользователей;

- оказывает виртуальные справочные услуги в режиме on-line и off-line;

- осуществляет избирательное распространение информации согласно запросам пользователей (юридических и физических лиц);

- сообщает информацию по телефону, электронной почте, на сайте библиотеки;

- предоставляет доступ к удаленным базам данных, ресурсам Интернет, информационно-правовым системам;

- предоставляет доступ к полнотекстовым документам по договору сотрудничества с Национальной электронной библиотекой (НЭБ).

Полноту и точность удовлетворения запросов читателей обеспечивает справочно-библиографический аппарат (СБА) (совокупность каталогов, картотек и библиографической продукции, как в традиционном, так и в электронном виде).

3.2. Административная процедура по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет включает в себя следующие административные действия:

3.2.1. Предоставление пользователям электронных копий документов (электронные ресурсы и НЭБ, защищенные авторским правом, официальные и нормативные документы справочно-поискового аппарата, сетевые ресурсы удаленного доступа) осуществляется с компьютеров Службы «Информсервис». Доступ к электронным документам, не обремененным авторским правом, предоставляется на компьютерах Службы «Информсервис» или на сайте библиотеки.

Предоставление электронных документов, обремененных авторским правом (в том числе документов, предоставленных НЭБ), осуществляется исключительно в помещении библиотеки.

Юридическим фактом - основанием для начала административного действия - является авторизация пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя в Службе «Информсервис».

Документы и копии документов в разных форматах и на различных носителях (книги, периодика, аудио- и видеодокументы, электронные документы на материальных носителях, полнотекстовые электронные документы из ЭБ, электронные документы, по запросам пользователей предоставляются из основных фондов для использования их в помещениях читальных залов библиотек.

Копия печатного документа может быть выдана пользователю в двух вариантах:

- на бумажном носителе;

- на электронном носителе.

Копия электронного документа может быть выдана пользователю также в двух вариантах:

- бумажном;

- электронном.

При создании копий для пользователей необходимо руководствоваться Гражданским кодексом РФ (часть 4, ст. 1273-1275), регулирующим нормы авторского права.

Последовательность действий в процессе предоставления (выдачи) документов определяется на основании рабочих инструкций в следующих режимах:

Действия пользователя:

- пользователь в письменной или устной форме оформляет запрос на выдачу требуемого документа из основных и подсобных фондов;

- пользователь оформляет заказ в электронном виде на сайте Учреждения или по электронной почте на выдачу требуемого документа.

Действия библиотекаря:

- получить запрос на документы;

- объяснить правила работы, рекомендовать БД и методику поиска в них;

- предоставить пользователю автоматизированное рабочее место с доступом к базам данных, в том числе НЭБ;

- получить запрос на выдачу (цифровую копию) документа от пользователя;

- выдать документ пользователю (перенести цифровые копии на носитель информации).

Библиограф проводит консультации по правилам пользования справочно-библиографическим аппаратом, поиску информации в электронной информационной среде.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Срок выполнения административного действия – день обращения пользователя в библиотеку.

Для личного использования за пределами библиотеки пользователи могут получить ксерокопию или электронную копию необходимых им официальных и иных не защищенных законодательством об охране объектов интеллектуальной собственности документов. Выдача копий документов регламентируется положениями Российского законодательства об авторском и смежных правах.

Не подлежат ксерокопированию особо ценные и ветхие издания.

Выполнение заявки по межбиблиотечному абонементу, электронной доставке документов.

При отсутствии документа в едином фонде МБУ «ЕЦБС» и с согласия пользователя может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) или с помощью электронной доставки документа (далее – ЭДД).

Документы и копии документов предоставляются по запросам удаленных пользователей - физических и юридических лиц по МБА и ЭДД, а также путем доступа к электронным ресурсам Учреждения и сетевым ресурсам удаленного доступа, размещенным на сайте Учреждения.

Служба ЭДД предоставляет электронные (сканированные) копии произведений общественного достояния, в том числе, на которые истек срок исключительного права автора (авторов), а также копии малообъемных произведений или фрагментов произведений на которые действуют исключительные права авторов по запросам граждан для научных и образовательных целей на основании ст.1275 ГК РФ.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в структурное подразделение МБУ «ЕЦБС».

Порядок действий:

- заполнение пользователем бланка-заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА, ЭДД;

- регистрация полученного бланка-заказа;

- получение документа из фонда библиотеки держателя;

- выдача документа пользователю;

- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов (МБА).

Результатом административного действия является выполнение заявки в установленном порядке.

Срок выполнения административного действия – 15 дней.

Заказы на электронное копирование выполняются в соответствии с законодательством в области авторского права. При соблюдении пользователем всех условий договора заказ может быть выполнен в течение 1-2-х суток.

3.3. Предоставление (выдача) документов из фондов ЦБС удаленным пользователям.

Юридическим фактом - основанием для начала административного действия - является авторизация пользователя.

Регистрация удаленных пользователей (физических и юридических лиц), обращающихся в учреждение через электронные информационные сети, осуществляется посредством авторизации пользователя на сайте МБУ «ЕЦБС», а также иными телекоммуникационными способами (электронная почта, регистрационные формы МБА, ЭДД и пр.).

Возможность электронного заказа доступна только для зарегистрированных пользователей.

Обслуживание удаленных пользователей осуществляется посредством:

- веб-сайта МБУ «ЕЦБС» (www.ermlib.ru);

- виртуальных читальных залов других библиотек, с которыми заключен договор о сотрудничестве.

Центральная библиотека МБУ «ЕЦБС», предоставляет пользователям бесплатный доступ к беспроводной сети Wi-Fi. Автоматизированный доступ к библиотечной Wi-Fi сети пользователей осуществляется без регистрации пользователя. Пользователь может воспользоваться не только ресурсами, находящимися в открытом доступе, но и произвести поиск по базам, на которые подписана библиотека.

Основанием для начала административного действия является запрос пользователя на предоставление библиотечной, библиографической и информационной услуги - посещение веб-сайта.

Посещение веб-сайта учитывается автоматизированными системами учета в сессиях. Сессия - это последовательность следующих друг за другом просмотров, выполненных одним посетителем в рамках одного сайта. Промежуток между очередными просмотрами не должен превышать 30 минут. Если следующий просмотр посетитель выполнит через промежуток времени больший чем 30 минут, то он начнет новую сессию.

Результатом административного действия является предоставление пользователю доступа к документу и информации в соответствии с запросом пользователя.

3.4. Библиографическое обслуживание пользователя.

Юридическим фактом - основанием для начала административного действия - является личное обращение пользователя в библиотеку с библиографическим запросом.

Административное действие осуществляется путем выполнения справочно-библиографических запросов.

Библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую информацию:

- о наличии и (или) местонахождении документа в фонде;

- о литературе по определенной теме, интересующей пользователя;

- сведения и факты, интересующие пользователя.

К библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию источников библиографического поиска.

Выполнение справок, информационных запросов и консультаций удаленным пользователям библиотеки, в том числе коллективным абонентам информационного обслуживания, предоставляемых в виртуальном режиме, осуществляется по способу получения запроса / отправки ответа, в том числе через виртуальную справочную службу.

Данная услуга позволяет:

- задать вопрос о наличии в фонде библиотеки определенного издания;

- узнать, в каком отделе библиотеки оно хранится;

- уточнить данные о книге или статье;

- выяснить конкретные фактические сведения;

- запросить список печатных публикаций по интересующей теме.

Срок выполнения запроса на веб-сайте виртуальной справочной службы в течение 1-3 дней. Услуга предоставляется бесплатно.

Для выполнения справок, информационных запросов и консультаций, предоставляемых удаленным пользователям, используется справочно-поисковый аппарат Учреждения, включая электронный каталог, базы данных, карточные каталоги и картотеки, справочно-библиографические пособия, справочные издания.

Результатом административного действия является выполнение справочно-библиографических запросов.

Срок выполнения административного действия – день обращения пользователя в библиотеку.

3.5. Информационное обслуживание пользователей.

Информационное обслуживание - это регулярное библиографическое обслуживание, осуществляемое без запросов и (или) в соответствии с долговременно действующими запросами. Его основная цель - оповещение пользователей о вновь появляющихся документах, необходимых для научной и производственной деятельности.

Информационное обслуживание включает в себя:

Индивидуальное или групповое информирование *–* осуществляется в соответствии с постоянно действующими (долговременными) запросами или потребностями отдельного пользователя или определенной группы специалистов.

Библиографическое информирование предполагает информирование конкретного пользователя или определенной группы пользователей и осуществляется с учетом их потребностей. Задача дифференцированного библиографического информирования заключается в том, чтобы оперативно и регулярно обеспечивать абонентов максимально полными библиографическими сведениями о новых документах.

Для получения услуг по библиографическому информированию пользователь определяет тему, согласовывает с сотрудниками библиотеки интересующие источники информации, типы литературы и виды изданий, формы передачи информации (устное, в т. ч. по телефону, или письменное оповещение).

Массовое информированиене ориентировано на определенную группу и не учитывает их конкретных информационных потребностей (т. е. обслуживание без запросов). Оно служит одним из средств пропаганды литературы, поступающей в библиотеки, а также раскрытия фонда библиотеки. Массовое библиографическое информирование призвано содействовать информированию широкого круга лиц и коллективов, заинтересованных в систематическом получении сведений о вновь появляющейся литературе.

В библиотеке используются разнообразные формы и методы массового информирования пользователей:

- подготовка бюллетеней новых поступлений и других информационных изданий;

- выставки новых поступлений;

- обзоры;

- тематические подборки литературы.

Бюллетени новых поступлений в фонд библиотеки формируются ежемесячно и публикуются на веб-сайте библиотеки в разделе «Новые поступления».

3.6. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в блок-схеме предоставления муниципальной услуги удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (приложение № 4).

**4. Контроль исполнения административного регламента**

4.1. Персональная ответственность должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, закрепляется, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в должностных инструкциях соответствующих работников.

4.2. Внутренний контроль в отношении библиотекарей МБУ «ЕЦБС», ответственных за предоставление муниципальной  услуги, а также за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МБУ «ЕЦБС».

4.3. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Отделом культуры. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Регламента, а также полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов и отчетов работы учреждения.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в учреждение или Отдел культуры жалоб на действия должностных лиц, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

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

4.5. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений может быть образована комиссия на основании приказа директора МБУ «ЕЦБС» либо приказа начальника Отдела культуры.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде протокола, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

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

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

5) отказ в предоставлении 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

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

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в вышестоящий орган (при его наличии) либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, его руководителя и (или) работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, его руководителя и (или) работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, вышестоящего органа (при его наличии) в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу либо вышестоящим органом (при его наличии) в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.9. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное

обслуживание пользователей библиотеки»

удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет»

**Информация о местонахождении и графике работы структурных подразделений МБУ «ЕЦБС», предоставляющих муниципальную услугу**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название структурного подразделения | Адрес | Телефон, электронный адрес | Режим работы |
| Центральная библиотека МБУ «ЕЦБС | с. Ермаковское. ул. Ленина, 80 | 2-15-97; 2-17-64  ermbibliot-234@yandex.ru | 9.00 – 18.00 выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Детская библиотека» | с. Ермаковское. ул. Ленина, 80 | 2-11-24  ermbibliot-234@yandex.ru | 9.00 – 18.00 выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Мигнинская библиотека» | с. Мигна, ул. Щетинкина, 59; | 4-34-95  mignabibl@mail.ru | понедельник -пятница - 10.00 – 18.00;  воскресенье – 12.00 - 18.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Верхнеусинская библиотека» | с. Верхнеусинское, пл. Щетинкина, 2 | 3-65-08  verhneusinskaja.  biblioteka@yandex.ru | понедельник -пятница - 9.00 – 18.00;  перерыв 12.00 – 14.00;  воскресенье – 12.00 - 18.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Араданская библиотека» | п. Арадан, ул. Нагорная, 1 | -  aradan\_biblioteka@mail.ru | понедельник - воскресенье - 13.00 – 17.30  выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Нижнеусинская библиотека» | с. Нижнеусинское, ул. Кравченко, 38 | -  nizhneusinskaya.  bibliotecka@yandex.ru | понедельник -  воскресенье – 13.30 - 18.00 выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Ермаковская библиотека» | с. Ермаковское, ул. Курнатовского, 202 | -  biblioermak@mail.ru | понедельник – четверг, воскресенье - 11.00 – 17.00;  пятница – внестационарное обслуживание;  выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Григорьевская библиотека» | с. Григорьевка, ул. Трактовая, 5 | 89588496168  grigorjevka@yandex.ru | понедельник -  воскресенье – 11.00 - 17.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Новополтавская библиотека» | с. Новополтавка, ул. Комсомольская, 25 | 3-34-51  mbbibl13@yandex.ru | понедельник - воскресенье - 9.00 – 18.00;  перерыв – 12.00 – 15.00;  выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Салбинская библиотека» | с. Салба, ул. Центральная, 18 | 3-44-14  Salbinskaya –biblioteka@yandex.ru | понедельник -пятница - 9.00 – 18.00;  перерыв – 12.00 – 15.00;  воскресенье – 12.00 - 18.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Ойская библиотека» | п. Ойский, ул. Мира, 37 | 3-13-96  oyskaya\_biblioteka  @mail.ru | сентябрь – май - понедельник -пятница - 9.00 – 18.00;  перерыв – 12.00 – 14.00;  воскресенье – 12.00 - 18.00; выходной – суббота.  Июнь – август – 9.00 – 18.00;  перерыв - 12.00 – 14.00; выходной – суббота - воскресенье |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Нижнесуэтукская библиотека» | с. Нижний Суэтук, ул. Ленина, 2 | 2-73-31  biblioteka.nijn@yandex.ru | понедельник – четверг - 9.00 – 18.00;  перерыв - 12.00 – 15.00;  пятница - воскресенье – 9.00 - 15.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Николаевская библиотека» | д. Николаевка, ул. Красных партизан, 28-а | - | понедельник -воскресенье – 13.30 - 18.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Жеблахтинская библиотека» | с. Жеблахты, ул. Ойская, 63-а | 2-84-35  geblahtibibl@mail.ru | понедельник -  воскресенье – 10.00 - 16.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Разъезженская библиотека» | с. Разъезжее, ул. Саянская, 55 | 2-24-31  biblio-raz@mail.ru | понедельник -пятница - 9.00 – 18.00;  перерыв 12.00 – 15.00;  воскресенье – 9.00 - 15.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Семенниковская библиотека» | с. Семенниково, ул. Новая, 2 | 4-14-66  biblioteka.sem@mail.ru | понедельник - 9.00 – 15.00; вторник -  воскресенье – 9.00 - 18.00;  перерыв 11.00 – 14.00;  выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Большереченская библиотека» | п. Большая Речка, ул. Ленина, 45 | - | понедельник -  воскресенье – 14.00 - 17.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Танзыбейская библиотека» №1 | п. Танзыбей, пер. Рабочий, 3 | -  mbu.biblioteka3  @yandex.ru | понедельник -  воскресенье – 10.00 - 18.00; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Танзыбейская библиотека» №2 | п. Танзыбей, ул. Трактовая, 45 | - | понедельник – внестационарное обслуживание; вторник -  воскресенье – 12.00 - 16.30; выходной - суббота |
| Филиал МБУ «ЕЦБС» «Ивановская библиотека» | с. Ивановка, ул. Ленина, 8. | 2-64-50  biblioteckai@yandex.ru | Ноябрь - апрель  понедельник -  воскресенье – 11.00 - 18.00; перерыв 14.00 – 15.00;  выходной – суббота  Май – октябрь - понедельник -  пятница – 10.00 - 18.12;  перерыв 14.00 – 15.00;  выходной – суббота, воскресенье |

**Примечание.**

1. Последняя среда месяца – санитарный день.

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное

обслуживание пользователей библиотеки»

удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет»

**ДОГОВОР № \_\_\_\_**

о предоставлении доступа к информационным ресурсам

с. Ермаковское «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , с одной стороны, и муниципальное бюджетное учреждение «Ермаковская централизованная библиотечная система» (МБУ «ЕЦБС»), именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице директора Бауман Татьяны Михайловны, действующего на основании Устава, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

**1. ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| Фонд МБУ «ЕЦБС» | Совокупность распределенных фондов полнотекстовых электронных версий печатных изданий, электронных изданий, электронных ресурсов, мультимедийных изданий, иных информационных ресурсов, предоставленных МБУ «ЕЦБС», а также единый электронный каталог фонда МБУ «ЕЦБС». |
| Информационная система  МБУ «ЕЦБС» | Автоматизированная информационная система, содержащая совокупность информационных ресурсов, сервисов и приложений, а также программных и аппаратных средств, обеспечивающих единую точку доступа к фонду МБУ «ЕЦБС». |
| Оператор | Учреждение или организация, обеспечивающая функционирование программных и аппаратных средств в соответствии с принятыми методиками и регламентами. |
| Система просмотра электронной документации (СП ЭД) | Специализированное программное обеспечение для доступа пользователей к информационным ресурсам |
| IP-адрес | Сетевой адрес компьютера в сети Интернет |
| Терминал доступа к фонду МБУ «ЕЦБС» | Расположенное на территории Заказчика рабочее место для доступа пользователей к фондам МБУ «ЕЦБС», оборудованное персональным компьютером, с установленным на нем СП ЭД, с доступом в сеть Интернет c постоянным IP-адресом. |
| Пользователь | Физическое или юридическое лицо, использующее терминал доступа к фондам МБУ «ЕЦБС» |

**2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

2.1. Оператор предоставляет Заказчику доступ к фондам МБУ «ЕЦБС» по сети Интернет.

2.2. Заказчик, являясь пользователем МБУ «ЕЦБС», обязуется соблюдать правила использования фондов МБУ «ЕЦБС», изложенные, в том числе, в условиях настоящего Договора.

2.3. Настоящий Договор заключается в порядке предоставления доступа к информационным ресурсам и фондам МБУ «ЕЦБС».

**3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОСТУПА К ФОНДАМ МБУК «ЦБС»**

3.1. Для предоставления Оператором доступа к фондам МБУ «ЕЦБС» Заказчик:

- организует на своей территории терминал доступа;

- передает Оператору заполненную анкету пользователя по форме согласно Приложению 1.

3.2. После получения и проверки анкеты Оператор организует доступ к фондам МБУ «ЕЦБС» для указанного в анкете IP-адреса терминала доступа и по телефону или электронной почте информирует об этом указанное в анкете лицо, осуществляющее техническую поддержку терминала доступа.

3.3. Оператор может приостанавливать предоставление Заказчику доступа к фондам МБУ «ЕЦБС» на время, необходимое для проведения регламентных работ на оборудовании, обеспечивающем функционирование сайта МБУ «ЕЦБС».

**4. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

Заказчик обязуется:

- располагать терминал доступа исключительно на своей территории;

- предоставлять читателям возможность получения безвозмездного свободного доступа к фондам МБУ «ЕЦБС» через терминал доступа;

- не предоставлять доступ к фондам МБУ «ЕЦБС» через терминал доступа лицам, не являющимся читателями или работниками Заказчика;

- обеспечить невозможность создания в цифровой и в бумажной форме экземпляров, охраняемых авторским правом произведений из фондов МБУ «ЕЦБС», предоставленных в соответствии с настоящим Договором;

- в письменном виде сообщать Оператору об изменении IP-адреса терминала доступа к фондам МБУ «ЕЦБС» не позднее 5 рабочих дней с момента такого изменения.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Оператор не несет ответственности по претензиям Заказчика к качеству предоставления доступа к фондам МБУ «ЕЦБС», связанными с качеством функционирования сетей Интернет–провайдеров, политикой обмена трафиком между провайдерами, неработоспособностью и/или некорректными настройками терминала доступа к фондам МБУ «ЕЦБС» и другими обстоятельствами, находящимися вне зоны компетенции, влияния и контроля Оператора.

5.3. Оператор и/или его партнеры не несут ответственности за какой-либо ущерб, связанный с использованием или невозможностью использования СП ЭД.

5.4. В случае прекращения деятельности или реорганизации одной из Сторон ответственность за выполнение обязательств по настоящему Договору переходит к ее правопреемнику.

5.5. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по настоящему Договору, обязана возместить другой стороне причиненные таким неисполнением убытки.

**6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

6.1. В случае возникновения споров между Заказчиком и Оператором по вопросам, предусмотренным настоящим Договором, Стороны примут все меры к их разрешению путем переговоров.

6.2. При не урегулировании спорных вопросов в процессе переговоров споры разрешаются в суде по месту нахождения Оператора.

**7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

7.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение 1 года.

7.2. Если ни одна из Сторон не известит другую сторону в письменном виде о своем желании расторгнуть настоящий Договор не позднее, чем за 10 календарных дней до истечения его срока, то действие Договора пролонгируется на следующий календарный год с сохранением данного порядка пролонгации на последующий период. В порядке, предусмотренном настоящим пунктом, Договор может пролонгироваться неограниченное число раз.

**8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

8.1. Все изменения и/или дополнения к настоящему Договору осуществляются по соглашению Сторон и оформляются в виде дополнительных соглашений, являющихся неотъемлемыми частями настоящего Договора.

8.2. Стороны обязуются письменно извещать друг друга об изменении своих реквизитов в течение пяти рабочих дней с момента внесения таких изменений.

8.3. Все уведомления и сообщения в рамках настоящего Договора должны направляться Сторонами друг другу в письменной форме.

8.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, из которых один находится у Заказчика, второй – у Оператора.

8.5. Во всем остальном, не предусмотренном настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

8.6. По всем вопросам, связанным с исполнением обязательств по настоящему Договору, ответственными представителями Сторон являются:

**9. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

**от Заказчика: от Оператора:**

ФИО полностью, должность, МБУ «ЕЦБС»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тел., факс: 2-15-97

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e-mail: ermbibliot-234@yandex.ru

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 662820 Красноярский край,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ермаковский район, с. Ермаковское,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ул. Ленина. 80,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Центральная библиотека МБУ «ЕЦБС

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ИНН 2413005445

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Директор МБУ «ЕЦБС» Бауман Т. М.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Приложение № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное

обслуживание пользователей библиотеки»

удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет»

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

**удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет**

|  |
| --- |
| Обращение пользователя к сайту МБУ «ЕЦБС |

|  |
| --- |
| Ознакомление с Правилами пользования библиотеками МБУ «ЕЦБС» и другими локальными актами |

|  |
| --- |
| Самостоятельный поиск необходимой информации на сайте  МБУ «ЕЦБС» |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Услуга предоставлена  (найдена необходимая информация) |  | Услуга не предоставлена (необходимая информация не найдена) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обращение к «Виртуальной справке» |  | Заказ необходимого документа через МБА |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Услуга предоставлена (найдена необходимая информация) |  | Услуга предоставлена (найдена необходимая информация |

Приложение № 4

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное

обслуживание пользователей библиотеки»

удаленно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет»

**Образец**

Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа местного самоуправления,

в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество

соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии),

почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику учреждения, оказывающему услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

обращение к руководителю учреждения, оказывающему услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющих документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)