

Приложение
к постановлению
администрации района
от 12.05.2020 № 269

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек Новоселовского района, их базам данных» муниципальным бюджетным учреждением культуры «Новосёловская межпоселенческая центральная библиотека»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек Новоселовского района, их базам данных» (далее - административный регламент) разработан во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет».

1.2. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек Новоселовского района, их базам данных» (далее - муниципальная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотеки определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новосёловская межпоселенческая центральная библиотека» (далее МБУК «Новосёловская МЦБ») в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 г.;
- Федеральным Законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным Законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным Законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Законом Красноярского края от 17 мая 1999 года № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае»;

- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Новосёловская межпоселенческая центральная библиотека», утверждённым постановлением администрации Новоселовского района от 10.01.2007 г. №1.

1.4. Результатом оказания муниципальной услуги является:

- предоставление доступа к муниципальной услуге;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги;

1.5. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении №1 к настоящему административному регламенту.

2.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике(режиме) работы каждой муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, размещаются на информационных стендах муниципальных библиотеки официальном интернет-сайте МБУК «Новосёловская МЦБ».

2.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу;
- на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами муниципальных библиотек, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- в рекламной продукции на бумажных носителях;
- печатных средствах массовой информации, районной газете;
- при обращении по телефону- в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- при обращении по электронной почте - в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

2.4. На информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст настоящего административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;
- порядок получения справок и консультаций.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- по телефону;
- на информационных стендах учреждений;
- по электронной почте;
- по средством личного обращения;
- на сайте в сети Интернет;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru).
- по письменным запросам (обращениям).

2.6. При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных в муниципальной библиотеке предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если сотрудники муниципальной библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.7. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, информация предоставляется в соответствии с режимом работы муниципальных библиотек, на Интернет-сайте МБУК «Новосёловская МЦБ» - круглосуточно.

2.8. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

2.9. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом муниципальной библиотеки не может превышать 10 минут.

2.10. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.11. Граждане, обратившиеся в муниципальную библиотеку с целью

получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

2.12. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;
- отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст электронного обращения не поддается прочтению.

2.13. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

2.14. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги, должны быть обеспечены необходимым уровнем доступности, предполагающим:

- при личном обращении в муниципальные библиотеки наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий);
- при обращении через сеть Интернет в муниципальные библиотеки, по электронной почте, по письменным запросам (обращениям) обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по установленной настоящим административным регламентом форме (Приложение № 2).

2.15. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.16. Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги:

- сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника;
- в помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге;
- для ожидания приема получателям муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

В целях обеспечения доступности для инвалидов обеспечиваются:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется услуга, в том числе с использованием кресел-колясок;
- дублирование текстовых сообщений голосовыми и голосовой информации текстовой и (или) надписями;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется услуга при наличии документа, подтверждающего специальное обучение животного;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

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

3.1. Основанием для предоставления услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

3.2. Предоставление услуги в библиотеке включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) получателя услуги, выдачу читательского билета или разового пропуска, контрольного листка пользователя;

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

- предоставление получателю услуги доступа к СПА, базам данных в помещении библиотеки.

3.3. Регистрация (перерегистрация) получателя услуги.

3.3.1. Основанием для регистрации (перерегистрации) получателя услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Регистрация (перерегистрация) получателя услуги осуществляется специалистом библиотеки, ответственным за предоставление услуги, по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Время регистрации (перерегистрации) одного получателя услуги составляет 10 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.3.2. Регистрация (перерегистрация) получателя услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя услуги; установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки;

- выдачу читательского билета либо разового пропуска; выдачу контрольного листка пользователя.

3.4.2. Результатом административной процедуры является получение пользователем читательского билета (проставление в нем отметки о

перерегистрации) либо разового пропуска и контрольного листка пользователя.

3.4. Консультирование получателя услуги.

3.4.1. Специалист библиотеки, выполняющий обязанности дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.5. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещении библиотеки включает в себя (в случае если библиотека не является правообладателями баз данных):

- авторизацию получателя услуги для доступа к базам данных; занесение специалистом библиотеки сведений о получателе услуги в соответствующую базу данных;

- консультирование по методике эффективного поиска информации; пользование получателем услуги базой данных в течение установленного времени.

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

3.5.2. Результатом административной процедуры является получение пользователем доступа к СПА и базам данных в библиотеке.

3.6. Для получения услуги в помещении библиотеки необходим постоянный либо разовый читательский билет.

Постоянный читательский билет оформляется в порядке, предусмотренном Правилами пользования библиотекой, при наличии документа, удостоверяющего личность.

Разовый читательский билет выдается сотрудником отдела регистрации, учета и контроля библиотеки на однократное посещение читальных залов библиотеки в порядке, предусмотренном Правилами пользования библиотекой.

3.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствует.

3.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки:

- отсутствие читательского билета, отсутствие перерегистрации получателя услуги;

- утеря или порча документов из фонда библиотеки; нарушение сроков возврата документов библиотеки; нарушение Правил пользования библиотекой.

Факты утери или порчи документов из фонда библиотеки, нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений получателем услуги Правил пользования библиотекой подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленного Правилами пользования библиотекой.

3.9. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов в целях получения услуги в помещении библиотеки не должно превышать 10 минут, при получении результата предоставления услуги в помещении библиотеки - 40 минут.

3.10. Регистрация документов осуществляется сразу после их поступления в течение 10 минут.

3.11. Показатели доступности предоставления услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

Показатели качества предоставления услуги: соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотеки; соблюдение требований к объему предоставления услуги; соблюдение требований к срокам предоставления услуги.

3.12. Многофункциональные центры по предоставлению услуги отсутствуют.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем МБУК «Новосёловская МЦБ», предоставляющей муниципальную услугу.

4.2. Персональная ответственность руководителя МБУК «Новосёловская МЦБ» за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований настоящего административного регламента закрепляется в Муниципальном задании МБУК «Новосёловская МЦБ», установленном Учредителем.

4.3. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества исполнения муниципальной услуги, выявления нарушений исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги; рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципальных библиотек.

4.5. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

4.6. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги правовым актом МКУ «Управление культуры администрации Новоселовского района» формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты управления культуры, независимые эксперты.

4.7. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий

(бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их работников

5.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке в соответствии с настоящим административным регламентом или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. При досудебном обжаловании действия (бездействия) и (или) решения должностных лиц муниципальных библиотек культуры, предоставляющих муниципальную услугу, заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться в МКУ «Управление культуры администрации Новоселовского района» с предложениями, заявлениями или жалобами, которые рассматриваются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме руководителя управления культуры. Письменные обращения направляются по адресу: 662430 с. Новоселово, ул. Ленина, 9, МКУ «Управление культуры администрации Новоселовского района».

5.3. В письменной жалобе получателя муниципальной услуги должно быть указано:

- фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- предмет жалобы;
- личная подпись получателя муниципальной услуги.

5.4. Личный прием граждан в управлении культуры осуществляется в приёмные дни по предварительной записи.

Запись на личный прием к руководителю управления культуры осуществляется по телефону: (39147) 91-1-96.

5.5. Руководитель управления культуры:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6. Ответ на жалобу подписывается руководителем или его заместителем.

5.7. Ответ на жалобу, поступившую в управление культуры, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Жалоба, поступившая в МБУК «Новосёловская МЦБ» подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МБУК «Новосёловская МЦБ», должностного лица МБУК «Новосёловская МЦБ» предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.9. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. О решении руководителя управления культуры об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.10. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
муниципальных библиотек
Новоселовского района, их базам
данных» муниципальным бюджетным
учреждением культуры
«Новосёловская межпоселенческая
центральная библиотека»

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты муниципальных учреждений культуры Новоселовского района, предоставляющих муниципальную услугу:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новосёловская межпоселенческая центральная библиотека».

Краткое наименование: МБУК «Новосёловская МЦБ»

Тип организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новоселовского района.

Тип подчинения: МКУ «Управление культуры администрации Новоселовского района».

Высший орган: Администрация Новоселовского района.

Руководитель организации: Полухина Юлия Николаевна.

Режим работы: понедельник - пятница с 9:00 до 18:00 час., воскресенье с 11:00 до 18:00 час.

Веб-сайт: nov-bibl.ru.

Электронная почта: bibliocomplexs@mail.ru.

Адрес: 662430, Красноярский край, Новоселовский район, с.Новоселово, ул. Театральная, 1а.

Автоинформатор отсутствует.

Контактные телефоны:

8(39147) 91-5-14 - директор,

8(39147) 91-6-53 - методический отдел районной библиотеки,

8(39147) 91-3-05 - методический отдел детской библиотеки.

Приложение №2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
муниципальных библиотек
Новоселовского района, их базам
данных» муниципальным бюджетным
учреждением культуры
«Новосёловская межпоселенческая
центральная библиотека»

В МБУК «Новосёловская МЦБ»

от _____

(фамилия, имя, отчество физического лица)

проживающего по адресу:

(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

тел. _____

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек Новоселовского района, базам данных.

(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

- 1) База данных «Книги»;
- 2) База данных «Журналы»;
- 3) База данных «Краеведческой тематики»;
- 4) Другие базы данных;
- 5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на

базы данных других библиотек Красноярского края и России; Информацию прошу отправить следующим способом

- выслать по указанному в заявлении адресу,
- выслать по адресу:

(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой: _____
- получу лично в руки.

(дата)

(подпись)