

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

1.2. Применяемые термины и определения

1.2.1. Муниципальная услуга-исполнение запроса заявителя по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.2.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги- правовой акт, устанавливающий в целях предоставления муниципальной услуги сроки, последовательность действий при исполнении запроса заявителя.

1.2.3. Специалист-лицо, ответственное за предоставление услуги.

1.2.4. Уполномоченная организация-юридическое лицо, наделенное правом обеспечения предоставления муниципальной услуги (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области).

1.2.5. Руководитель уполномоченной организации-руководитель Муниципального бюджетного учреждения культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с обеспечением муниципальной услуги.

1.2.6. Заявитель - юридическое или физическое лицо, обратившееся за предоставлением муниципальной услуги.

2. Описание получателей услуги.

2.1. Получателями муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» являются:

граждане Российской Федерации;

иностранцы граждане;

лица без гражданства;

юридические лица.

3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

3.1. Информирование заявителя муниципальной услуги осуществляется в форме:

а) информационных материалов, которые размещены:

- в средствах массовой информации;

- в информационно- телекоммуникационных сетях общего пользования;

- на информационных стендах в помещениях уполномоченной организации.

б) устного консультирования по телефону;

в) электронной почты.

3.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- сведения о порядке получения муниципальной услуги;

- адреса мест приема заявок для предоставления муниципальной услуги и график работы;

- форму запроса о предоставлении информации;

- сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю.

3.3. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике(режиме) работы, адрес электронной почты уполномоченной организации указаны в приложении №1 к настоящему административному регламенту.

4. Консультирование получателей муниципальной услуги:

- индивидуального консультирования;

-публичного консультирования.

4.1. При предоставлении муниципальной услуги предоставляются консультации по вопросам:

-местонахождении, контактных телефонах, адресе электронной почты(Интернет-сайтов) и режиме работы уполномоченной организации;

-о порядке оказания муниципальной услуги;

-об обжаловании действий (бездействий) специалистов уполномоченной организации.

4.2. Консультирование проводится в устной и письменной форме.

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

1) по телефону-7 мин;

2) на информационных стендах учреждений-5 мин;

3) по электронной почте -30 мин;

4) посредством личного обращения -15 мин.

4.2.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги специалист информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилия, имя, отчество специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован 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.

4.2.3. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Письменный ответ подписывает ответ руководитель уполномоченной организации, в нем указывается фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

4.2.4. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течении 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2.5. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее-СМИ) -радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

4.2.6. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайте.

4.2.7. Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

-вход в здание должен быть оборудован с вывеской с полным наименованием учреждения;

-места для оформления документов оборудуются стульями или скамьями(банкетками), столами(стойками) и обеспечиваются образцами заявлений и канцелярскими принадлежностями;

-характеристики помещений для предоставления муниципальной услуги в части оборудования, освещения, пожарной безопасности должны соответствовать нормативным требованиям;

-для ожидания приема получателям муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов, обеспечиваются образцами заявлений и канцелярскими принадлежностями;

-условия доступности для инвалидов должны быть в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

6. Стандарт предоставления муниципальной услуги

6.1. Наименование муниципальной услуги:

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

Муниципальные услуга предоставляется уполномоченной организацией – Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области.

6.2. Обеспечение предоставления муниципальной услуги в электронном виде осуществляет уполномоченная организация «Муниципальное бюджетное

учреждение культуры «Районная библиотека» Кирсановского района Тамбовской области.

6.3.Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащихся в справочно- поисковом аппарате библиотек, базам данных.

6.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в форме предоставления доступа к справочно- поисковому аппарату библиотек и базам данных через Интернет-сайт МБУК «РБ», электронную почту.

6.5.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения пользователя на Интернет-сайт.

6.6.Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

-Конституция Российской Федерации;

-Федеральный закон от 27.07.2006№149-ФЗ «Об информации информатизации и защите информации»;

- Федеральный закон 06 октября 2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

-Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

-постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.20093478 «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»;

-Закон Тамбовской области от21.06.1996 №67-3 «О библиотечном деле в Тамбовской области»;

-Устав МБУК «РБ».

6.7.Для получения муниципальной услуги заявитель должен обратиться к Интернет-сайту уполномоченной организации.

- при личном обращении заявителя;

-прием и регистрация заявителей (физические и представители юридических лиц) на основании документа, удостоверяющего личность, или иного его заменяющего документа;

- для лиц до 14 лет на основании документа, удостоверяющих личность или иного его заменяющего их законных представителей.

6.8. Количественным показателем доступности муниципальной услуги является своевременное обновление соответствующих разделов Интернет – сайтов, пополнение библиографической информации о единицах хранения муниципального библиотечного фонда.

6.9. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- Правдивость (достоверность) информации о представленной услуге;

- Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

6.10. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда специалистов (профессиональное мастерство);

- полнота информирования;

- удобство и доступность получения информации;

- наглядность форм предоставляемой информации.

6.11. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность-ознакомление заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через официальный сайт МБУК «РБ», электронную почту;

- консультирование заявителя.

7. Перечень оснований для приостановления и отказа предоставления муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации структурного подразделения библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

- отсутствие запрашиваемой базы данных в 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.

8.Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

8.1.Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» через Интернет-сайт представлена блок- схемой в приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

8.2.Для получения муниципальной услуги заявитель должен обратиться к Интернет- сайту уполномоченной организации.

Уполномоченная организация обеспечивает обновление соответствующих разделов Интернет –сайта, пополняет библиографическую информацию о единицах хранения муниципального библиотечного фонда.

8.3.Информация о библиографических ресурсах библиотек, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

-автор;

-заглавие;

-место издания;

-год издания;

-издательство;

-объем документа (в страницах, в мегабайтах);

-место нахождения документа.

8.4.Ответственным за выполнение административных действий является специалист, ответственный за предоставление услуги.

9. Формы контроля за исполнением административного регламента.

9.1.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем уполномоченной организации.

9.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации района.

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

9.3. Персональная ответственность должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

9.4. Заявитель вправе обжаловать действия и бездействие специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, у начальника отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации района, у руководителя уполномоченной организации.

9.5. Заявитель имеет право обратиться лично, направить письменное обращение (претензию) или в электронной форме в администрацию Кирсановского района:

393360 г. Кирсанов, ул. Советская 29

Телефон/факс: (47537) 3-50-26,

E-mail: post@r37.tambov.gov.ru

Адрес в сети интернет: <http://r37.tmbreg.ru>

9.5.1. Основанием для начала досудебного обжалования является жалоба (обращение), проступившая лично от заявителя, (уполномоченного лица) или направленная по почте, или в электронном виде.

9.5.2. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить жалобу в письменном виде начальнику отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации района или в уполномоченную организацию.

9.5.3. При обращении заявителя срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

9.5.4. Заявитель в письменной жалобе в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости подтверждения своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

9.5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

9.5.6. Заявитель в праве обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.