

Пояснительная записка к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Москаленского муниципального района Омской области, базам данных»

Административный регламент «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Москаленского муниципального района Омской области, базам данных» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, обеспечения необходимых организационных, кадровых, информационных условий для предоставления услуги.

Данный Административный регламент позволит упорядочить административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги, тем самым сократив время её предоставления. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме.

Внедрение данного регламента не требует расходования средств муниципального бюджета.

За предшествующий год данную услугу получили 0 заявителей.

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГЛАВЫ МОСКАЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

27.03.2012 № 71

Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек Москаленского муниципального
района Омской области, базам данных»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением главы Москаленского муниципального района «О разработке и утверждении (принятии) административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» от 15.02.2012 года №27,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Москаленского муниципального района Омской области, базам данных», приложение №1;
2. Постановление главы Москаленского муниципального района Омской области от 23.05.2011 № 90 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Москаленского муниципального района Омской области, базам данных» считать утратившим силу.
3. Опубликовать настоящее постановление в источниках официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Москаленского муниципального района Куличкова С.А.

Исполняющий обязанности главы
Москаленского муниципального района

Н.И.Савицкий

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек
Москаленского муниципального района Омской области, базам данных»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Москаленского муниципального района Омской области, базам данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении доступа заинтересованным в данной информации лицам к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных на территории Москаленского муниципального района.

Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме.

1.2. Заявителями могут выступать:

- физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии;
- юридические лица независимо от их формы собственности.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется управлением культуры администрации Москаленского муниципального района (далее – управление культуры) в лице муниципального бюджетного учреждения культуры Москаленского муниципального района Омской области «Москаленская районная библиотека» (далее – МБУК «Москаленская РБ»).

Место нахождения управления культуры: 646070, РФ, Омская область, Москаленский район, р.п. Москаленки, ул. Комсомольская, д. 78.

Контактные данные:

- телефон 8 (38174) 2-17-37
- e-mail: moskult@mail.ru, kult@moskal.omskportal.ru

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги потребитель может обращаться ежедневно, с 09:00 часов до 18:00 часов в учреждение, оказывающее услугу:

Почтовый адрес: 646070, Россия, р.п. Москаленки, ул. Ленина, 16

Номера телефонов для справок: 8 (38174) 2-18-48

График работы:

Понедельник - воскресенье с 09.00 - 18.00 час.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется управлением культуры:

посредством размещения информации, в том числе о графике приёма заявителей и номерах телефонов для справок (консультаций), на официальном Интернет-сайте moskal.omskportal.ru,

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru);

на информационных стендах в помещениях МБУК «Москаленская РБ».

Форма заявления, предоставляемая в МБУК «Москаленская РБ» для предоставления муниципальной услуги в электронном виде доступна для копирования на официальном Интернет-сайте moskal.omskportal.ru и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

На информационном стенде в помещениях МБУК «Москаленская РБ» размещается следующая информация:

- 1) выписки из нормативных правовых актов Российской Федерации и Омской области, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;
- 2) блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- 3) о графике приема получателей муниципальной услуги;
- 4) об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 5) форма заявления.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Полное наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Москаленского муниципального района Омской области, базам данных».

Сокращённое наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальная услуга предоставляется управлением культуры в лице МБУК «Москаленская РБ».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Москаленского муниципального района Омской области, базам данных.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

1) Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

2) При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

3) Информация по запросу на сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета» №237 от 25 декабря 1993 г.);

2) Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета» № 248 от 17.11.1992 г.);

3) Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета» дополнительный выпуск № 3316 от 08.10.2003 г.);

4) Федеральным законом Российской Федерации от 27. 07. 2006 г. №149 -ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006 г., № 165);

5) Федеральным законом Российской Федерации от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями и дополнениями);

6) Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.1994 г. №78 –ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями) («Российская газета» от 17.01.1995 г., № 11-12);

7) Положением «О культурной деятельности на территории Москаленского муниципального района Омской области» (Постановление Главы Москаленского муниципального района № 88 от 01.10.2008 г.);

8) Положением об организации библиотечного обслуживания населения Москаленского муниципального района общедоступными библиотеками (Решение Совета Москаленского муниципального района Омской области № 54 от 28.10.2008 г.).

9) Уставом МБУК «Москаленская РБ» (Постановление Главы Москаленского муниципального образования от 28.11.2011 г. № 217);

10) иными нормативными актами Российской Федерации, Омской области и Москаленского муниципального района.

2.6. Для получения муниципальной услуги требуется предоставление читательского билета.

2.7. При отсутствии читательского билета для записи в библиотеку необходимо предъявить:

- паспорт гражданина РФ,
- удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих).

Пользователи в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их законными представителями (родителями, усыновителями или опекунами) и их письменного поручительства.

2.8. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие запрашиваемой литературы или базы данных;
- несоблюдение Правил пользования библиотекой, утвержденных руководителем учреждения, предоставляющего услугу;
- чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства

(непреодолимая сила);

При отсутствии запрашиваемого документа в фонде библиотеки в момент обращения пользователя услуга не предоставляется до момента возвращения документа в фонд библиотеки.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, осуществляется не позднее следующего дня с момента получения запроса МБУК «Москаленская РБ».

2.11. Здания МБУК «Москаленская РБ» открыты для посещения круглогодично.

Учреждение работает по осуществлению муниципальной услуги с 09.00 до 18.00 часов.

Помещения учреждения должны быть оборудованы системами противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

Помещения и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о фондах.

В зданиях МБУК «Москаленская РБ» размещается информационный стенд о порядке предоставления муниципальной услуги, а также стол и стулья для удобства заполнения документов.

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе информации о ходе её исполнения, заявители могут обратиться в МБУК «Москаленская РБ» лично, либо по телефонам, либо направить письменное обращение.

2.12. Консультации предоставляются по порядку и по срокам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность консультирования заявителей при личном приёме в среднем составляет не более 5 минут, при ответе на телефонный звонок в среднем составляет 5 минут.

Рабочие места специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оборудуются офисной мебелью и оргтехникой.

2.13. Основными показателями, характеризующими качество и доступность предоставляемой услуги являются:

- количество обоснованных жалоб, поступивших от заявителей в части качества и доступности оказываемых услуг (шт.);
- обеспеченность помещениями для приёма заявителей;
- среднее время ожидания заявителей (час.);
- количество предоставленных заявителям по телефону консультаций (шт.).

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация получателя услуги;
- обслуживание получателей услуги в структурных подразделениях библиотеки.

Муниципальная услуга предоставляется потребителю услуги в день обращения без предварительной записи.

3.1. Регистрация получателя услуги.

Основанием для начала действия является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Регистрация (перерегистрация) в библиотеку включает в себя следующее:

- просмотр документов получателя услуги;
- оформление формуляра читателя;
- знакомство с Правилами пользования библиотекой, расположением фонда;
- справочным аппаратом библиотеки, услугами библиотеки.

Получатели услуги официально предупреждаются о возможных видах и размерах компенсации причиненного ущерба при записи в библиотеку, что подтверждается личной подписью получателя услуги.

Формуляр читателя заполняется должностным лицом, ответственным за данные действия.

При заполнении формуляра читателя получатель услуги дает согласие на обработку персональных данных.

Срок регистрации одного пользователя – до 15 минут.

3.2. Обслуживание получателей услуги в структурных подразделениях библиотеки.

Основанием для обслуживания получателя услуги в структурных подразделениях библиотеки является личное обращение получателя услуги.

Процедура включает в себя:

- подбор изданий и проверка их целостности;
- запись в книжных формулярах, выдачу документа получателю услуги;
- продление срока пользования документами;
- контроль за сроками возврата документов;

- прием документов, проверку их сохранности;
- отметку о сдаче документа в формуляре получателя услуги;
- прием изданий у пользователя: сверка с книжными формулярами, проверка сохранности документов.

Запрос получателя услуги на получение документов может быть сформирован на основе информации, указанной в справочно-библиографическом аппарате библиотеки, а также посредством личного устного обращения пользователя к должностному лицу библиотеки, в обязанности которого входит исполнение запросов пользователей на получение необходимого документа из фонда библиотеки.

Работник МУБК «Москаленская РБ» выполняет запрос пользователя и осуществляет выдачу документа (в печатном или электронном виде) или его копии для временного пользования в читальном зале или по библиотечному (межбиблиотечному) абонементу.

Пользователь муниципальной услуги имеет право самостоятельно осуществить поиск и выбор книг, документов и полную информацию о составе библиотечного фонда и базах данных МУБК «Москаленская РБ» через систему каталогов и картотек и другие виды библиотечного информирования.

Выдача одного документа производится до 15 минут.

Результатом процедуры является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда.

Для юридических лиц условия пользования документами из фонда библиотеки определяются в соответствии с договором, заключенным между юридическим лицом и библиотекой на информационно-библиотечное обслуживание юридического лица.

Должностным лицом, ответственным за данные действия являются сотрудники отдела обслуживания, деятельность которых регламентируется должностными инструкциями и Правилами пользования библиотекой.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонемента по причине использования его другим получателем услуги должностное лицо предлагает:

- осуществить поиск второго экземпляра в другом структурном подразделении или альтернативного издания по каталогу;
- возобновить предоставление муниципальной услуги после возвращения документа в учреждение и сообщения по телефону или электронной почте.

При отсутствии документа в библиотечном фонде по другим причинам наименование документа заносится в соответствующую базу данных, которая учитывается при текущем комплектовании фондов.

IV. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за деятельностью МУБК «Москаленская РБ» по предоставлению муниципальной услуги осуществляет начальник управления культуры.

Управление культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставления услуги путем: проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период; анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям; проведение проверок качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется ежеквартально.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению получателя услуги.

4.3. Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;

- эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;

- доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;

- прозрачность и доступность информации о работе учреждения (количество публикаций в средствах массовой информации, радио-, телепрограмм).

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

Судебное обжалование

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, решения принятые ими в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющего муниципальную услугу, жалобы, поступившей лично от получателя услуги, направленной в виде почтового отправления или по электронной почте.

Должностные лица учреждения, предоставляющего услугу, проводят личный прием получателей услуги (их представителей). Личный прием должностными лицами учреждения, предоставляющего услугу, проводится в установленные для приема получателей услуги дни и время.

В ходе личного приема получателю услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу жа-

лобы.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать тридцати дней с момента ее регистрации.

5.3. Жалоба получателя услуги - физического лица должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество получателя услуги, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), действия (бездействие) которого нарушают права и законные интересы получателя услуги;
- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Жалоба получателя услуги - юридического лица должна содержать следующую информацию:

- наименование юридического лица, которым подается жалоба, адрес его места нахождения;
- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу,
- должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), действия (бездействие) которого обжалуются;
- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия);
- сведения о способе информирования юридического лица о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы.

5.4. При направлении жалобы в управление культуры заявитель вправе получить от должностных лиц информацию и документы, необходимые для обоснования жалобы.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действия (бездействия) и решения должностных лиц:

- учреждения, предоставляющего услугу - руководителю учреждения;
- руководителя учреждения, предоставляющего услугу - в управление культуры.

5.6. Максимальный срок рассмотрения жалобы и направления информации о ее рассмотрении – 15 рабочих дней со дня ее поступления.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги - юридическому лицу.

Если в письменной жалобе не указаны фамилия получателя услуги, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу, в письменном виде.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

Споры, связанные с действиями (бездействием) должностных лиц и решениями учреждения, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления муниципальной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обжалование производится в сроки, по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги

БЛОК-СХЕМА

порядка предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
библиотечным базам данных Москаленского муниципального района Ом-
ской области, базам данных»



