Приложение к постановлению
администрации Селивановского района
от 23.04.2013 № 413

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальными учреждениями культуры Селивановского района муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальными учреждениями культуры Селивановского района Владимирской области муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности услуги и определяет сроки и последовательность действий по предоставлению данной муниципальной услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями предоставляемой муниципальной услуги являются физические лица.

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется по месту нахождения структурных подразделений муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Селивановского района» (далее – учреждения):

- Селивановская центральная районная библиотека.

Почтовый адрес: 602332, Владимирская область, Селивановский район, пос. Красная Горбатка, ул. Пролетарская, д.3.

График работы:

Для посетителей: вторник – воскресенье: с 10.00ч. до 18.00ч. Без перерыва на обед.

Для работников: вторник – пятница: с 8.00ч. до 12.00ч., с 13.00ч. до 17.00ч.

суббота – воскресенье: с 10.00ч. до 18.00ч.

Выходной день: понедельник.

Каждый последний четверг месяца – санитарный день.

График работы в летнее время (1 июня – 31 августа):

Для посетителей: вторник – суббота: с 10.00 ч. до 18.00 ч. Без перерыва на обед.

Для работников: вторник – пятница: с 8.00ч. до 12.00ч., с 13.00ч. до 17.00ч.

суббота: с 10.00ч. до 18.00ч.

Выходные дни: воскресенье, понедельник.

Справочные телефоны:
8(49236) 2-28-32; 2-35-67
Факс: 8(49236) 2-10-84.

E-mail: selivanovo_cbs@mail.ru

Интернет-сайт: http://www.selivlib.ru/

Директор Сухова Наталья Владимировна.

- Селивановская районная детская библиотека.
Почтовый адрес: 602332, Владимирская область, Селивановский район, пос. Красная Горбатка, ул. Пролетарская, д.3.
График работы:
Для посетителей: вторник – воскресенье: с 9.00ч. до 17.00ч. Без перерыва на обед.
Для работников: вторник – пятница: с 8.00ч. до 12.00ч., с 13.00ч. до 17.00ч.
суббота – воскресенье: с 9.00ч. до 17.00ч.
Выходной день: понедельник.
Каждый последний четверг месяца – санитарный день.
График работы в летнее время (1 июня – 31 августа):
Для посетителей: с 9.00 ч. до 17.00 ч. Без перерыва на обед.
Для работников: вторник – пятница: с 8.00ч. до 12.00ч., с 13.00ч. до 17.00ч.
суббота: с 9.00ч. до 17.00ч.
Выходные дни: воскресенье, понедельник.

Справочные телефоны:
8(49236) 2-28-32

E-mail: selivanovo.rdb@gmail.com

Интернет-сайт: http://www.selivlib.ru/

Директор Сергеева Татьяна Петровна

1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- непосредственно в учреждении при личном обращении заявителей;
- посредством телефонной связи или электронной почты при обращении заявителей;
- посредством размещения сведений на официальном сайте учреждения в сети Интернет, региональной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области".

1.4.1. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются сведения о номерах телефонов, официальном сайте, режиме работы и руководителе учреждения,

предоставляющего муниципальную услугу.

1.4.2. При ответах на телефонные звонки время разговора не должно превышать 10 мин. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты учреждений подробно и в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

1.4.3. При запросе посредством электронной почты ответ должен быть предоставлен не позднее 2 рабочих дней.

1.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, может быть получена заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (http://gosuslugi.ru) и региональной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области" (http://rgu.avo.ru).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

2.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

Наименование муниципального учреждения, предоставляющего услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется структурными подразделениями муниципального учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Селивановского района», подведомственного Муниципальному учреждению «Управление культуры, спорта и молодежной политики» администрации Селивановского района Владимирской области (далее – Управление культуры). От заявителя не требуется осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные муниципальные органы и организации.

Описание результатов предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является доступ заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.3.1. Информация о библиографических ресурсах библиотек предоставляется заявителю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие сведения (при наличии их у издания):

- автор,
- заглавие,
- ISBN - уникальный номер книжного издания,
- место издания,
- год издания,
- издательство,
- объем документа (в страницах или мегабайтах),

− местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

2.3.2. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных предоставляется посредством рабочих мест, оборудованных информационно-коммуникационной техникой, в учреждениях или посредством сайтов учреждений в сети Интернет.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. При предоставлении муниципальной услуги посредством сайта учреждения в сети Интернет муниципальная услуга предоставляется заявителю в момент обращения на сайт.

При личном обращении заявителя в учреждение за получением муниципальной услуги срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- "Основами законодательства Российской Федерации о культуре" ("Российская газета", 17.11.92, N 248);

- Федеральным законом от 29.12.94 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Российская газета", 17.01.95, N 11 - 12);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" ("Российская газета", 23.12.2009, N 247);

- Законом Владимирской области от 09.04.2002 N 31-ОЗ "О культуре" ("Владимирские ведомости", 17.04.2002, N 71 - 72);

- постановлением Губернатора Владимирской области от 24.07.2009 N 615 "Об утверждении требований к качеству государственных услуг, предоставляемых государственными учреждениями культуры, искусства и кинематографии и государственными образовательными учреждениями в сфере культуры юридическим и физическим лицам" ("Владимирские ведомости", 05.08.2009, N 182);

- постановлением Губернатора Владимирской области от 04.06.2010 N 663 "О реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р" ("Владимирские ведомости", 09.06.2010, N 149).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6. Для получения муниципальной услуги посредством сайта учреждения в сети Интернет предоставление каких-либо документов не предусмотрено.

В здании учреждения предоставление услуги осуществляется согласно «Правилам пользования библиотекой», утвержденным руководителем учреждения.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги,

которые находятся в распоряжении органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

2.7. Такие документы отсутствуют.

2.7.1. От заявителя не требуется представлять документы и информацию или осуществлять действия, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8. В случае получения муниципальной услуги посредством сайта учреждения в сети Интернет основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя в учреждение является несоблюдение «Правил пользования библиотекой».

Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя в учреждение является несоблюдение «Правил пользования библиотекой».

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.9. Дополнительные услуги, которые бы являлись необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

Порядок, размер платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

2.10. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

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

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении заявителя за получением муниципальной услуги, а также при получении муниципальной услуги на рабочих местах в учреждениях не должен превышать 30 минут.

2.12. Регистрация электронного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не предусмотрена. Учреждения ведут статистику предоставления муниципальной услуги через системы статистического учета посещаемости сайтов в сети Интернет.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей

2.13. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для заявителей муниципальной услуги и оптимальные условия работы для специалистов.

2.13.1. Места ожидания оборудуются стульями, столами, информационными материалами.

2.13.2. Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, стульями и столом.

2.13.3. Вход в здание оформлен вывеской с названием учреждения.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- информированность заявителей о порядке предоставления услуги;
- комфортность получения услуги;
- оперативность предоставления услуги;
- соблюдение графика (режима) работы учреждения;
- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим Регламентом;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также статистика количества посещений сайта учреждения в сети Интернет.
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием региональной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области".

Иные требования

2.15. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме электронная подпись от заявителя не требуется.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (приложение к административному регламенту «Блок-схема»):

3.1.1. обращение заявителя муниципальной услуги;

3.1.1.1. при личном посещении учреждения:

- первоначальная регистрация заявителя;
- предоставление автоматизированного рабочего места;
- доступ заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;
- завершение предоставления муниципальной услуги.

3.1.1.2. на сайт учреждения в сети Интернет:

- доступ заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;
- завершение предоставления муниципальной услуги.

Описание последовательности действий, связанных с обращением заявителя при личном посещении учреждения

3.2. При первом посещении библиотеки заявитель должен зарегистрироваться в пункте записи учреждения.

Первоначальная регистрация заявителя

3.2.1 Запись в библиотеку (регистрация) совершеннолетних граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Запись несовершеннолетних граждан производится в присутствии его законного представителя при предъявлении свидетельства о рождении несовершеннолетнего, документа, удостоверяющего личность законного представителя.

3.2.2. При записи в библиотеку заявитель и/или его законный представитель должен ознакомиться с «Правилами пользования библиотекой» и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью. Время регистрации пользователя не должно превышать 20 минут.

Предоставление автоматизированного рабочего места

3.3. После регистрации специалист учреждения предоставляет заявителю автоматизированное рабочее место, имеющее доступ к электронному справочно-поисковому аппарату библиотек, электронным базам данных. Время ожидания в очереди не должно превышать 30 минут.

Доступ заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных

3.4. Заявитель самостоятельно работает на автоматизированном рабочем месте. По просьбе заявителя специалист учреждения консультирует его.

Описание последовательности действий, связанных с осуществлением в электронной форме

3.5. Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявителю необходимо обратиться на сайт учреждения в сети Интернет.

Доступ заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных

3.5.1.Время предоставления муниципальной услуги определяется аппаратными возможностями информационно-коммуникационной техники. При обращении заявителя на сайт учреждения в сети Интернет регистрация не требуется.

3.6. Заявитель самостоятельно получает информацию и доступ к муниципальной услуге через использование региональной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области". При получении муниципальной услуги с использованием региональной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области" регистрация не требуется.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента, осуществляется руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждений.

4.5. Периодичность проведения проверок носит плановый характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.7. Специалисты учреждений, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления муниципальной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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

4.8. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации, при условии, что она не является конфиденциальной.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц, специалистов учреждений

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке:

- специалистов учреждений – директору учреждения;

- директора учреждения – начальнику Управления культуры.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заявителя с жалобой.

5.3. Обращения, жалобы заявителя не рассматриваются в следующих случаях:

- отсутствие документов, удостоверяющих личность заявителя, при устном обращении;

- отсутствие сведений о фамилии, имени, отчестве заявителя в почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ;

- если предметом обращения, жалобы является решение, принятое в судебном порядке;

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, а также членам его семьи;

- текст письменного обращения содержит подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные, не оговоренные в них исправления; если текст выполнен карандашом, а также, если документ имеет серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать его содержание; если текст не поддается прочтению;

- содержится вопрос, на который заявителю многократно (не менее двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

Письменный ответ с указанием причин не рассмотрения обращения, жалобы направляются заявителю не позднее 30 (тридцать) дней с момент её регистрации.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4. Рассмотрение обращения, жалобы заявителя может быть приостановлено до устранения причин, явившихся основанием для приостановления рассмотрения обращения, жалобы в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствия подписи заявителя.

Письменный ответ с указанием причин приостановки рассмотрения обращения, жалобы направляется заявителю не позднее 30 (тридцать) дней с моменте её регистрации.

5.5. Заявитель имеет право запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обжалования решения, принятого в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия специалистов учреждений по письменному требованию, направленному в адрес учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Требование о предоставлении информации и выдаче документов рассматривается в течение 5 (пяти) рабочих

дней. По завершении рассмотрения требования заявителю в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней направляется ответ с приложением копий документов, заверенных надлежащим образом, при их наличии в учреждении.

5.6. При личном обращении к директору учреждения, прием проводится в день обращения.

5.7. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения не должен превышать 30 (тридцать) дней со дня регистрации обращения, жалобы.

В случае если по обращению, жалобе требуется провести расследование, проверку или обследование срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней. О продлении срока рассмотрения заявитель уведомляется письменно с указанием причин его продления.

5.8. Обращение, жалоба заявителя в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии), его место жительства или пребывания;

- наименование структурного подразделения, должность, фамилия, имя, отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в обращении, жалобе могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К обращению, жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае заявителем приводится перечень прилагаемых документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы, отсутствуют или не приложены, заявитель в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

В случае если в обращении, жалобе содержится просьба заявителя об истребовании документов, имеющих существенное значение для рассмотрения, которые отсутствуют у заявителя, то должностные лица, ответственные или уполномоченные специалисты, рассматривающие обращение, жалобу, вправе запросить необходимые документы или выехать на место для их изучения.

Под обращением, жалобой заявитель ставит личную подпись и дату.

5.9. По результатам рассмотрения обращения, жалобы на решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие специалистов учреждения, директор учреждения принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным

обжалуемого действия или бездействия и решения, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя. Письменный ответ, содержащий решение по результатам рассмотрения обращения, жалобы, направляется заявителю.

5.10. По результатам рассмотрения обращения, жалобы на решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие специалистов учреждения, директор учреждения направляет заявителю письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, жалобы и принятые меры по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства о предоставлении муниципальной услуги и восстановлению нарушенных прав граждан.

5.11. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов и должностных лиц учреждения, участвующих в предоставлении услуги, нарушении положений настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, содержащихся на Интернет-ресурсах администрации района. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя, место жительства или пребывания;
- наименование структурного подразделения, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- существо нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Приложение
к административному регламенту

Блок-схема предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»