

АДМИНИСТРАЦИЯ КИРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СВЕТЛОЯРСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.04.2013 г.

№ 97

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек»

В соответствии с постановлением администрации Кировского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 26.03.2013 № 82 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных услуг, Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек» (Приложение № 1).
2. Административный регламент обнародовать в местах обнародования.
3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.
4. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Кировского
сельского поселения

В.П. Корявченко

Приложение 1

к Постановлению Главы администрации Кировского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 08.04.2013 г. № 97 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек»

Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек»

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент (далее – Регламент) по предоставлению муниципальной услуги разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышение качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Кировского сельского поселения (далее – СПА) и базам данных, создания комфортных условий доступа заявителей к информационным ресурсам библиотек. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги, стандарт ее предоставления.

1.2. Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек» предоставляется всем гражданам Кировского сельского поселения вне зависимости от пола, национальности, места жительства, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

1.3. Требования к порядку информирования муниципальной услуги.

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, пользователь может получить путем личного обращения в учреждение на личном приеме, посредством почтовой связи, электронной почты, по справочным телефонам, соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, а также на информационных стендах в помещениях Учреждения. Адрес учреждения, часы приема граждан, контактные телефоны учреждения приведены в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Информация об оказываемой муниципальной услуге также может доводиться до пользователей посредством телефонной связи, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, листовки, памятки), размещаемых в Учреждения.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек учреждения. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на

другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным казенным учреждением «Социально-культурный досуговый центр семьи и молодежи «Мечта» Кировского сельского поселения (далее – Учреждение).

2.3. В процессе предоставления муниципальной услуги муниципальные библиотеки осуществляют взаимодействие с органами и организациями, которые обладают сведениями, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, а также библиотеками иной ведомственной принадлежности.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление документа пользователю из библиотечного фонда с использованием свободного доступа пользователей к СПА муниципальных библиотек, базам данных или мотивированный отказ в выдаче документов.

2.5. СПА учреждения обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателями которых муниципальные библиотеки не являются, обновляются по мере приобретения этих баз.

2.5.1. Консультирование заявителя. Время консультирования специалистами Учреждения пользователей библиотеки по использованию СПА неограниченно. Специалист библиотеки, в вежливой и корректной форме консультирует пользователя по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

2.5.2. Предоставление доступа к базам данных осуществляется сразу при поступлении запроса, при наличии очереди в порядке очередности. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях учреждения включает в себя (в случае если библиотеки не являются правообладателями баз данных):

- авторизацию пользователя для доступа к базам данных;
- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- пользование получателем муниципальной услуги базой данных.

При необходимости получения копий электронных документов специалист предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и утвержденным тарифам на платные услуги.

Информация о предоставлении доступа к электронному справочно-поисковому аппарату, базам данных представляется по запросу пользователя.

Запрос оформляется в свободной форме с указанием:

- ФИО читателя;
- номер телефона или адрес электронной почты для направления ответа.

В запросе допускается просьба о выдаче информации пользователю лично при его обращении или ее направлении по электронной почте. При отсутствии в запросе указания на способ получения читателем информации подготовленная информация:

- выдается лично заявителю, если запрос о предоставлении информации был подан лично;
- направляется по электронной почте, если заявление получено по электронной почте.

2.6. Регламент разработан в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 09.10.1992 № 3621 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Уставом Кировского сельского поселения;
- Уставом Муниципального казенного учреждения «Социально-культурный досуговый центр семьи и молодежи «Мечта»;
- иными нормативными правовыми актами Волгоградской области, Министерства культуры РФ, нормативными правовыми актами администрации Кировского сельского поселения.

2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги в помещениях учреждения:

- читательский формуляр – оформляется в порядке, предусмотренном правилами пользования муниципальными библиотеками, при наличии документа, удостоверяющего личность. В читательском формуляре должна быть отметка о ежегодной перерегистрации;
- требовательный листок – для получения документов из фондов библиотек. Требовательный листок выдается заявителю специалистом муниципальной библиотеки.

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

3.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении учреждения:

- отсутствие читательского формуляра;
- утеря или порча документов из фонда Учреждения;
- нарушение сроков возврата документов;
- нарушение правил пользования муниципальной библиотекой.

Факты утери или порчи документов из фонда Учреждения, нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений пользователем библиотеки права пользования муниципальной библиотекой подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленных правилами пользования муниципальной библиотекой.

2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги нормативно не установлены.

2.10. Информация о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных не представляются заявителю в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в заявке не указан адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем.

2.11. Причиной приостановления (отказа) в предоставлении услуги могут быть технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет.

2.12. В случае приостановления (отказа) в предоставлении муниципальной услуги пользователю сообщается об этом:

- при его личном обращении;
- по телефону;
- по электронной почте.

2.13. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

2.14. Сроки ожидания в очереди:

- максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов в целях получения муниципальной услуги в помещении библиотеки не должен превышать 10 минут;
- при получении результата предоставления муниципальной услуги в помещении библиотеки – 40 минут;
- регистрация документов осуществляется сразу после их поступления в течение 10 минут.

2.15. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.15.1. Муниципальная услуга исполняется в помещениях Учреждения, оборудованных стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявок и канцелярскими принадлежностями;

2.15.2. Муниципальная услуга предоставления доступа к базам данных предоставляется в помещениях муниципальных библиотек, оборудованных автоматизированными рабочими местами.

2.15.3. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.15.4. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

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

2.15.5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к графику (режиму) работы Учреждения;

- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.15.6. Многофункциональные центры по предоставлению муниципальной услуги отсутствуют.

4.7. Условия предоставления муниципальной услуги:

Информация о предоставлении доступа к электронному справочно-поисковому аппарату, базам данных представляется по запросу пользователя.

Запрос оформляется в свободной форме с указанием:

- ФИО читателя;

- номер телефона или адрес электронной почты для направления ответа.

В запросе допускается просьба о выдаче информации пользователю лично при его обращении или ее направлении по электронной почте. При отсутствии в запросе указания на способ получения читателем информации подготовленная информация:

- выдается лично заявителю, если запрос о предоставлении информации был подан лично;

- направляется по электронной почте, если заявление получено по электронной почте.

3. Административные процедуры.

3.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение пользователя библиотеки в Учреждение.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в библиотеках учреждения включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию (перерегистрацию) заявителя, оформление читательского формуляра;

- консультирование пользователя (читателя) специалистом библиотеки по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;

- предоставление пользователю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных и помещениях Учреждения или мотивированного отказа.

3.2.1. Регистрация (перерегистрация) заявителя.

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

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

Регистрация (перерегистрация) заявителя предусматривает:

- прием документов, установление личности заявителя;

- установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении муниципальной библиотеки;

- выдачу читательского билета (проставление в нем отметки о перерегистрации) либо разового пропуска (если это предусмотрено правилами пользования муниципальной библиотекой). По окончании работы со СПА, базой данных пользователь заполняет требовательный листок для получения документов.

3.3. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к Регламенту.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором Учреждения.

4.2. Общий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет администрация Кировского сельского поселения.

4.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с Регламентом, должностными обязанностями и приказами директора Учреждения.

4.4. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

4.5. Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в год. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.6. Внеплановая проверка проводится по обращению в администрацию Кировского сельского поселения заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении муниципальной услуги.

4.7. 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, содержание жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.8. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления муниципальной услуги на основании распоряжения главы Кировского сельского поселения может быть образована комиссия.

4.9. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем и членами комиссии.

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

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения муниципальной услуги.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области;
- отказ специалистов учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в учреждение в письменной форме на бумажном носителе.

Жалоба на решение, принятое руководителем учреждения, подается в администрацию Кировского сельского поселения способом, удобным для заявителя, в том числе на официальный сайт администрации Кировского сельского поселения в сети №Интернет» в раздел «Обращения граждан».

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество специалиста учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения или специалиста, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения или специалиста, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению руководителем учреждения либо лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5. настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае установления по результатам рассмотрения жалобы гражданина признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к административному регламенту по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек»

Адрес учреждения, часы приема граждан, контактные телефоны учреждения

Местонахождение, почтовый адрес библиотек:

- библиотека п. Кирова
404180, Российская Федерация,
Волгоградская область, Светлоярский район, п. Кирова, ул. Кирова, д. 1а

График работы библиотеки:
с 09.00 до 17.00

обеденный перерыв с 12.00 до 13.00

Выходной день – суббота, воскресенье

- библиотека ст. Чапурники:

404181, Российская Федерация,
Волгоградская область, Светлоярский район, ст. Чапурники, мкр., д. 7

обеденный перерыв с 12.00 до 13.00

Выходной день – суббота, воскресенье

- библиотека с. Ивановка:

404187, Российская Федерация,
Волгоградская область, Светлоярский район, с. Ивановка, ул. Рабочая, д. 2

График работы библиотеки:
с 9.00 до 17.00

обеденный перерыв с 12.00 до 13.00

Выходной день – суббота, воскресенье

тел. 89026503228

Приложение № 1

к административному регламенту по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек»

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

