

АДМИНИСТРАЦИЯ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СВЕТЛЫЙ
Березовского района
Ханты-Мансийского Автономного округа — Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.07.2012
п.Светлый

№ 73

**Об утверждении административного
регламента предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, их
базам данных»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг",

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, их базам данных» согласно приложению.

2. Административный регламент обнародовать путем размещения в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Светлый по адресу: www.admsvetlyi.ru, и на информационных стендах администрации.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Глава сельского поселения

Н.М.Волчихина

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, их базам данных».**

Раздел 1. Общие положения.

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

Справочно-поисковый аппарат – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5).

База данных – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

1.2. Административный регламент разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальной услуги, повышения информированности граждан и организаций о деятельности библиотек и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляет:
Светловская библиотека - филиал (далее - библиотека).
Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, приводится в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с законодательными актами, нормативными правовыми и регламентирующими документами Федерального значения:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 237, 25.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации в редакции от 27.07.2010;
- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» в редакции от 27.07.2010;

– Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в редакции от 27.07.2010;

– Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в редакции от 23.11.2009;

– Федеральный закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» №248, 17.11.1992) в редакции от 08.05.2010;

– Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» в редакции от 27.12.2009;

– Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» в редакции от 23.07.2008;

– Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утверждённой Президентом Российской Федерации 07.02.2008 №Пр-211(текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 34, 16.02.2008);

Нормативными правовыми и регламентирующими документами регионального значения:

– Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 20.12.2000 №110-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Ханты-Мансийском автономном округе» с внесением изменений и дополнений от 18.02.2005 №3-ОЗ в редакции от 10.07.2009;

– Распоряжения Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры;

– Распоряжения и рекомендации департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры;

Муниципальными нормативными правовыми актами:

– Постановления и распоряжения администрации сельского поселения Светлый, решения совета поселения.

Локальными актами:

– Устав Муниципального казенное учреждения спортивно-досуговый комплекс «Пилигрим»;

– Положение о библиотеке-филиале, правила пользования Светловской библиотекой-филиалом.

– должностные инструкции работника библиотеки;

– Приказы директора МКУ СДК «Пилигрим».

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 (далее - Заявители), имеющие намерение получить доступ к муниципальной услуге.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, муниципального казенного учреждения спортивно-досуговый комплекс «Пилигрим», муниципального учреждения администрация сельского поселения Светлый (далее – глава поселения) приводится в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

2.2. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

– непосредственно в помещениях библиотеки, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги;

– в рекламной продукции на бумажных носителях;

– печатных средствах массовой информации;

– при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

– на официальном Интернет-сайте Администрации сельского поселения Светлый www.admsvetlyi.ru;

– при письменном запросе - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

2.3. На информационных стендах в помещениях библиотеки, 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;

– перечень рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;

– порядок получения справок и консультаций.

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

– При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных в 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 сотрудник библиотеки не может ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

– На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещении библиотеки, информация предоставляется в соответствии с режимом работы библиотеки.

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

– 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.

2.5. Граждане, обратившиеся в библиотеку с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

2.6. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

– завершение установленной законом процедуры ликвидации 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.

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

2.8. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги, должны быть обеспечены необходимым уровнем доступности, предполагающим при личном обращении в библиотеку:

– наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий);

по письменным запросам:

– запрос получателя муниципальной услуги, оформленное по установленной настоящим административным регламентом форме (приложение 2).

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

– сотрудник, осуществляющий 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, график 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.

Раздел 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. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги при личном обращении заявителя включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского формуляра, с личной подписью Заявителя;
- заполнение запроса получателя муниципальной услуги;
- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;
- предоставление доступа к муниципальной услуге.

3.2. Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении осуществляется в часы работы библиотеки.

3.3. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

3.4. В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в данной библиотеке, получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску.

3.5. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении 3 к настоящему административному регламенту.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляет директор МКУ СДК «Пилигрим».

4.2. Персональная ответственность директора МКУ СДК «Пилигрим» за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдений требований настоящего административного регламента закрепляется в Муниципальном задании МКУ СДК «Пилигрим».

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) должностное лицо библиотеки.

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

4.5. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента.

5.1. В случае, если Заявитель не получил муниципальную услугу в установленном настоящим Регламентом порядке, он обращается с жалобой (претензией) к директору МКУ СДК «Пилигрим», осуществляющему предоставление муниципальной услуги, или главе поселения по адресам и контактными телефонам, указанным в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

5.2. Жалоба (претензия) может быть направлена письменно, по электронной почте или высказана устно на личном приеме у директора МКУ СДК «Пилигрим», предоставляющего муниципальную услугу, главы поселения.

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

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- 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 заявителя и дата составления жалобы.

5.4. В случае подачи жалобы специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, при получении жалобы (претензии) делает отметку входящего номера на втором экземпляре документа, сообщает координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, номер служебного телефона), который сообщит заявителю дату принятия решения о рассмотрении жалобы (претензии).

5.5. Директор МКУ СДК «Пилигрим», осуществляющего предоставление муниципальной услуги, или глава поселения после рассмотрения жалобы (претензии) проводит проверку и принимает одно из следующих решений:

- признать действия (бездействие) специалиста библиотеки, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, необоснованными;

– отказать в удовлетворении жалобы с уведомлением Заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства.

5.6. Жалоба рассматривается директором МКУ СДК «Пилигрим», предоставляющего муниципальную услугу, или главой поселения в течение 30 дней с момента её регистрации.

5.7. 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;

– текст жалобы не поддается прочтению;

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

– 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 директора МКУ СДК «Пилигрим», предоставляющего муниципальную услугу, или главы поселения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.8. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования Заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение 1
к административному регламенту
исполнения муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, их базам данных»

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты муниципального казённого учреждения, предоставляющего муниципальную услугу и органа местного самоуправления

1. администрация сельского поселения Светлый

Глава Волчихина Наталия Михайловна

Режим работы: понедельник с 09.00 до 18.00 ч;

вторник - пятница с 09.00 до 17.00 ч

выходной – суббота, воскресенье

Электронная почта ad_punga@mail.ru

Адрес: 628147 Тюменская область, Березовский район, п. Светлый, ул. Набережная, 10.

Контакты 8(34674) 58-5-93, факс 58-1-11

2. Муниципальное казенное учреждение спортивно-досуговый комплекс «Пилигрим»

Краткое наименование: МКУ СДК «Пилигрим»

Тип организации: Муниципальное казенное учреждение

Вышестоящая организация: администрация сельского поселения Светлый.

Учредитель: администрация сельского поселения Светлый.

И.О. директора учреждения: Лапикова Наталья Михайловна

Режим работы: понедельник с 09.00 до 18.00 ч;

вторник - пятница с 09.00 до 17.00 ч

выходной – суббота, воскресенье

Адрес: 628147 Тюменская область, Березовский район, п. Светлый, ул. Набережная, 21В.

Контакты 8(34674) 58-1-34.

3. Светловская библиотека - филиал

Краткое наименование: Светловская библиотека - филиал

Вышестоящая организация: Муниципальное казенное учреждение спортивно-досуговый комплекс «Пилигрим».

Учредитель: администрация сельского поселения Светлый.

Библиотекарь: Владимирова Наталья Владимировна

Режим работы: вторник с 10.00 до 19.00 ч;

среда - суббота с 10.00 до 18.00 ч

выходной – воскресенье, понедельник

Адрес: 628147 Тюменская область, Березовский район, п. Светлый, ул. Набережная, 10.

Контакты тел/факс 8(34674) 58-6-95.

Директору МКУ СДК «Пилигрим»

Ф.И.О. (наименование) заявителя _____

Почтовый адрес _____

Контактный телефон (при наличии) _____

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату Светловской библиотеке, 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 Тюменской области и России;

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,

- выслать по адресу: _____
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)

- передать электронной почтой e-mail: _____@_____

- получу лично в руки.

(дата)

БЛОК – СХЕМА

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, их базам данных» Светловской библиотеки – филиала.

