



АДМИНИСТРАЦИЯ АСИНОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.01.2011

№ 163

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

В соответствии с распоряжением Асиновского района от 01.10.2010 №425 « Об утверждении перечня первоочередных муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным образованием «Асиновский район» в электронном виде,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на сайте администрации МО «Асиновский район».

3. Контроль по исполнению настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации по социальным вопросам О.В.Булыгину.

Глава Асиновского района

В.А.Сорокин

С.В.Ефименко

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

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

1. Общие положения

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее Административный регламент) разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) и базам данных МУ «АМЦБС», создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам библиотеки. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

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

2.2. Муниципальную услугу предоставляет:

Библиотечно-эстетический центр МУ «АМЦБС»

Местонахождение: 636840 Томская область, г. Асино, ул. им. Ленина, 70.

График работы:

Администрация, отдел комплектования библиотечного фонда:

с 09.00 до 17.00, без перерыва, суббота, воскресенье – выходные дни.

Инновационно-методический отдел: с 09.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходные дни.

Информационно-библиографический отдел: с 09.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходные дни.

Отдел абонемента: с 10-00 до 18-00, воскресенье – выходной день, летний режим работы: с 10-00 до 18-00, суббота, воскресенье – выходные дни.

Зал краеведения: с 10-00 до 18-00, воскресенье – выходной день, летний режим работы: с 10-00 до 18-00, суббота, воскресенье выходные дни.

Зал искусств: с 10-00 до 18-00, воскресенье – выходной день, летний режим работы: с 10-00 до 18-00, суббота, воскресенье выходные дни.

Читальный зал: с 10-00 до 18-00, воскресенье – выходной день, летний режим работы: с 10-00 до 18-00, суббота, воскресенье выходные дни.

Детская библиотека: с 10-00 до 18-00, воскресенье – выходной день, летний режим работы: с 10-00 до 18-00, суббота, воскресенье выходные дни.

Санитарный день: последняя пятница месяца.

Информацию можно получить по телефонам:

8(38 241) 2-15- 67, 8 (38 241) 2-37-53, 8 (38 241) 2-24-02

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

-свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУ «АМЦБС»;

- обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Информация о муниципальной услуге предоставляется в следующих формах:

- непосредственно на информационном стенде в помещении библиотеки;

- по телефону;

- при личном обращении;
- по письменному обращению;
- по электронной почте;
- в средствах массовой информации;
- с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки).

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы Библиотечно-эстетического центра МУ «АМЦБС» (далее – библиотека). Разговор не должен продолжаться более 10 минут. 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, 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.

При наличии письменного обращения заявителя даются письменные разъяснения в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения. Должностные лица, ответственные за информирование, квалифицированно готовят разъяснения, в которых обязательно должны быть указаны должность, фамилия, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается руководителем учреждения, его заместителем или уполномоченными им лицами и направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способом доставки, указанным в письменном обращении заявителя.

Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты библиотеки (e-mail: amcbs@mail.ru). Ответ на электронное обращение дается специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок до 3 дней.

Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей муниципальных услуг по использованию СПА, баз данных – 20 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя услуги.

Справочно-поисковый аппарат библиотеки обновляется в течение трех месяцев со дня поступления нового издания в библиотеку.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.93;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.92 № 3612-1;
- Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Закон Томской области от 09.10.1997 № 573 «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области»;
- Устав Муниципального учреждения «Асиновская межпоселенческая централизованная библиотечная система» (МУ «АМЦБС»);

-Правила пользования Библиотечно-эстетического центра МУ «АМЦБС».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменный запрос (заявление) в адрес директора библиотеки (Приложение №1). В запросе (заявлении) должны быть указаны сведения, необходимые для его исполнения:

- наименование организации и должностного лица, которому они адресованы;
- изложение существа запроса, обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес места жительства;
- наименование юридического лица;
- дата отправления заявления, подпись заявителя.

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

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-отсутствие отметки о перерегистрации в читательском формуляре, электронной картотеке читателей;

- утеря или порча документов из фонда библиотеки,
- нарушение сроков возврата документов,
- нарушение Правил пользования библиотекой.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги – в течение суток.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – в течение суток.

2.11. Срок регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги – в течение того же дня или 1-3 дней со дня получения запроса (заявления)

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги.

Здание Библиотечно-эстетического центра МУ «АМЦБС» должно быть расположено с учетом пешеходной доступности (не более 3-5 минут пешком) для представителя организации от остановок общественного транспорта.

Помещения библиотеки должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Присутственные места должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Места для ожидания должны быть оснащены стульями. Места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги оборудуются столом, письменными принадлежностями. На столе должны находиться чистая писчая бумага и формы бланков, в т.ч. запросов (заявлений).

Прием заявителя осуществляется в кабинете. Кабинет должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

- номера кабинета;
- наименование отдела, осуществляющего исполнение муниципальной функции.

Рабочее место специалиста отдела, осуществляющего исполнение муниципальной функции, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к печатающему устройству, сети Интернет.

Информационный стенд должен располагаться непосредственно возле кабинета, в котором находятся должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной

услуги. Информационный стенд размещается на высоте не более 1,5м от пола. В верхней части информационного стенда указывается наименование муниципальной услуги, которой он посвящен. На информационном стенде в специальных отделениях размещается:

- текст настоящего административного регламента;
- информация о порядке предоставления муниципальной услуги (адрес Библиотечно-эстетического центра, ФИО руководителей, номера телефонов, факсов, порядок предоставления муниципальной услуги с указанием сроков осуществления отдельных административных процедур и т.д.);
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и предоставляемых заявителем;
- образцы заполнения заявлений (запросов) и других документов, подаваемых заявителями;
- формы заявлений (запросов) в количестве не менее 10 экз.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Информирование проводится в форме индивидуального устного или письменного разъяснения; публичного устного или письменного разъяснения. Информирование осуществляется на русском языке.

Основными требованиями к информированию заявителей о правилах исполнения муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

3. Административные процедуры

3.1 Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в библиотеке включают в себя:

- регистрация получателя муниципальной услуги;
- консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотеки;
- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении библиотеки.

3.2 Регистрация получателя муниципальной услуги:

- основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку;
- регистрация получателя муниципальной услуги, перерегистрация читателя осуществляется по предъявлению паспорта. Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год;
- регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает: прием документов, установление личности получателя услуги, установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки; запись в читательском формуляре о регистрации (перерегистрации) пользователя библиотеки, занесение данных о пользователе в электронную регистрационную картотеку.

3.3 Консультирование получателя муниципальной услуги:

Специалист библиотеки в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом получателей услуги по использованию СПА, баз данных – 20 минут.

3.4 Предоставление доступа к электронным базам данных, в помещении библиотеки включает в себя:

- занесение специалистом библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- пользование получателем баз данных в течение установленного времени.

При необходимости получения копий электронных документов специалист библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах библиотеки.

По окончании работы со СПА, базой данных специалист библиотеки делает отметку в журнале учета и читательском формуляре пользователя.

Результатом является получение доступа к СПА и базам данных в библиотеке.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением настоящего административного регламента осуществляется директором МУ «АМЦБС», осуществляющим контроль и координацию деятельности учреждения.

4.2. Специалист, ответственный за проверку документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проверки документов.

4.3. Плановый внутренний контроль осуществляется путем проведения директором МУ «АМЦБС», осуществляющим контроль и координацию деятельности учреждения, проверки соблюдения и исполнения специалистами правовых актов Российской Федерации, Томской области и Асиновского района.

Периодичность осуществления планового внутреннего контроля – один раз в неделю (при наличии в производстве отдела заявлений (запросов), предусмотренных настоящим административным регламентом).

В ходе контрольных мероприятий проверяется соблюдение требований правовых актов при предоставлении муниципальной услуги, выявляются и устраняются нарушения прав заявителей.

В ходе контрольных мероприятий рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.4. Плановый внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение уполномоченными должностными лицами проверок соблюдения требований правовых актов при предоставлении муниципальной услуги.

4.5. Внеплановый внутренний и внешний контроль проводится по обращению заявителя в течение 3 рабочих дней со дня обращения. В ходе него рассматривается обращение, проверяется обоснованность содержащейся в нем информации, подготавливается ответ о выявленных нарушениях (при их наличии) и принятых мерах либо заявителю сообщается об отсутствии оснований для реагирования (в случае если нарушений настоящего административного регламента не выявлено).

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение допустивших нарушение лиц к ответственности в соответствии с законодательством.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) библиотеки, должностных лиц библиотеки в досудебном и судебном порядке. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Указанная информация и документы выдаются заявителям по их письменному запросу в течение 2 рабочих дня со дня получения запроса.

Обжалование решений и действий (бездействия) библиотеки, должностных лиц библиотеки в досудебном порядке не является препятствием или условием для обращения в суд с теми же требованиями, по тем же основаниям, а также не предполагает обязательности такого обращения в суд.

5.2. Заявители могут в устной или письменной форме сообщить директору МУ «АМЦБС» о нарушении своих прав и законных интересов должностными лицами библиотеки при предоставлении муниципальной услуги.

Сообщение должно содержать следующую информацию:

наименование заявителя;

фамилию, имя и отчество должностного лица библиотеки (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

в чем состоит нарушение прав и законных интересов;

сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его обращения.

Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней с момента ее поступления. Рассмотрение жалобы не приостанавливает течение срока для предоставления муниципальной услуги, установленного настоящим административным регламентом.

5.3. В случае если в результате досудебного обжалования будет установлено, что решение и действия (бездействие) библиотеки, должностных лиц библиотеки не соответствуют закону или иному нормативному правовому акту соответствующий орган (должностное лицо) устраняет допущенные нарушения в течение 5 рабочих дней со дня обнаружения нарушения.

МУ «АМЦБС», должностные лица библиотеки несут ответственность за качественное и своевременное выполнение возложенных на них обязанностей по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с законодательством.

5.4. О результатах рассмотрения жалобы заявитель извещается письмом за подписью директора МУ «АМЦБС»

Приложение №1
Директору МУ «АМЦБС»

(Ф.И.О. заявителя)

(проживающего по адресу)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию _____

(указать характер запрашиваемой информации)

Информация необходима для _____

(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.