



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ АЛЕКСАНДРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

20 мая 2013 г.

с. Александровское

№ 375

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

В целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в соответствии с Постановлением Правительства Ставропольского края от 09 ноября 2010 года № 474-рп «Об утверждении перечня первоочередных государственных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края и подведомственными им муниципальными учреждениями в электронной форме, в рамках отдельных государственных полномочий Ставропольского края, переданных для осуществления органам местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края», для внесения информации в сводный реестр государственных и муниципальных услуг Ставропольского края администрация Александровского муниципального района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Александровского муниципального района Ставропольского края Маковскую Л.А.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава администрации
Александровского муниципального
района Ставропольского края



В.Н. Ситников



УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Александровского муниципального
района Ставропольского края
от 20 мая 2013г. № 375

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» Муниципальным учреждением культуры «Александровская межпоселенческая центральная районная библиотека» Александровского муниципального района Ставропольского края

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества и доступности библиотечно-информационного обслуживания населения Муниципальным учреждением культуры «Александровская межпоселенческая центральная районная библиотека» и подведомственными ему филиалами (далее - МУК «АМЦРБ»). Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» МУК АМЦРБ.

1.2. Наименование муниципальной услуги.

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

1.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным учреждением культуры «Александровская межпоселенческая центральная районная библиотека» Александровского муниципального района Ставропольского края и подведомственными ему филиалами (приложение 4 к настоящему регламенту).

МУК «АМЦРБ» управляет библиотеками Александровского муниципального района Ставропольского края, координирует их деятельность, формирует, хранит и предоставляет пользователям библиотечный фонд Александровского муниципального района Ставропольского края, создаёт справочно-поисковый аппарат на библиотечный фонд Александровского муниципального района Ставропольского края, базу данных.

Отдел культуры администрации Александровского муниципального района Ставропольского края (далее - Отдел культуры) организует, обеспе-

чивает и контролирует деятельность МУК «АМЦРБ» по предоставлению муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги от заявителя не требуется обращение в иные органы и организации.

1.4. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ставропольского края, нормативными правовыми актами Александровского муниципального района Ставропольского края:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст.445);

Федеральный закон 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003, «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст.3822);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ (ред. от 23.07.2008) «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства РФ. 1995. № 1. ст. 1);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 03.06.2009) «О библиотечном деле» (Собрание законодательства РФ от 2 января 1995. № 1. ст. 2);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст.4179);

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1(ред. от 23.07.2008) (Российская газета. 1992. 17 ноября);

Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13 - 01 - 94), введены в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 г. №736.

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 г. № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

Закон Ставропольского края от 17.05.1996 г. № 7- кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае» (Сборник законов и других нормативных актов Ставропольского края, 1996г. №5(23), ст 282 (в ред. закона СК от 08.04.05. №21- кз);

Устав МУК «АМЦРБ» и иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Ставропольского края, Александровского муниципального района Ставропольского края.

1.5. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных, в том числе:

оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

предоставление информации о наличии в библиотечном фонде запрашиваемого документа,

предоставление информации о составе библиотечного фонда Александровского муниципального района Ставропольского края через систему каталогов, картотек на бумажном носителе, электронный каталог и другие формы библиотечного информирования;

мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

1.6. Заявители муниципальной услуги.

Заявителями муниципальной услуги (далее - заявитель) являются граждане независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также юридические лица.

От имени заявителя может обратиться представитель заявителя, который, в случае личного обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

1.8. Муниципальная услуга может быть представлена посредством использования информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с исполнением портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, при наличии электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.1.1. Информация о месте нахождения, номерах телефонов для справок, адресе электронной почты организации, предоставляющей муниципальную услугу.

Муниципальное учреждение культуры «Александровская межпоселенческая центральная районная библиотека» (МУК «АМЦРБ») расположено по адресу:

356300, Ставропольский край, Александровский район, с. Александровское, ул. К. Маркса № 44.

Часы приема: Понедельник - пятница 8⁰⁰ – 16¹², обед 12⁰⁰ – 13⁰⁰

График работы отдела обслуживания пользователей МУК «АМЦРБ»: вторник – воскресенье 9⁰⁰ – 17¹², перерыв с 13⁰⁰ – 14⁰⁰; выходной – понедельник; последний четверг месяца - санитарный день.

Контактные телефоны: 8(86557) 9-29-59; 2-72-36; 9-19-52.

Электронный адрес: myk _ amcrb @ mail.ru.

Интернет-сайт: allib.ru

2.1.2. Информация о месте нахождения, номерах телефонов для справок, адресе электронной почты организации, осуществляющей контроль предоставления муниципальной услуги.

Отдел культуры администрации Александровского муниципального района Ставропольского края.

Юридический адрес: 356300 Ставропольский край Александровский район, село Александровское, улица Карла Маркса, дом 44.

Контактные телефоны: (886557) 2-65-30.

Электронный адрес: otdkyl@yandex.ru.

График работы:

понедельник - пятница: с 8:00 до 17:00;

перерыв с 12:00 до 13:00;

выходные суббота и воскресенье.

2.1.3. Порядок информирования.

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления заявитель обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в МУК «АМЦРБ» или через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» через раздел портала «Каталог услуг/описание услуг».

Информация предоставляется бесплатно.

Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - информирование) являются:

достоверность предоставляемой информации;

чёткость изложения информации;

полнота предоставления информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

Предоставление информации осуществляется в виде:

индивидуального информирования заявителей;

публичного информирования заявителей.

Информирование проводится в форме:

устного информирования; -

письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается должностным лицом, ответственным за информирование (далее – должностное лицо) лично и по телефону.

При индивидуальном устном информировании лично время ожидания заявителя не должно превышать 20 минут.

Индивидуальное устное информирование лично каждого заявителя должностным лицом не должно превышать 20 минут.

Консультации (справки) предоставляются специалистами МУК «АМЦРБ» по следующим вопросам:

о местонахождении, графике работы МУК «АМЦРБ»;

- о сроке предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о времени приема и выдачи документов;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

При индивидуальном устном информировании по телефону должностное лицо должно назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование учреждения, в которое позвонил заявитель, а затем в вежливой форме, без длительных пауз, не отвлекаясь, подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам и принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа. Время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

При устном обращении заявителя должностное лицо даёт ответ на поставленные вопросы самостоятельно. При невозможности должностного лица, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию либо предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме или назначить другое удобное для заявителя время.

Должностное лицо должно:

- корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства;

- во время телефонного разговора произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка по другому телефонному аппарату;

- в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

Должностное лицо не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки информирования от стандартных процедур и условий оказания муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальное решение заявителя.

При индивидуальном письменном информировании ответы на письменные обращения даются в простой, чёткой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;
- должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;
- наименование структурного подразделения-исполнителя;
- фамилию и инициалы исполнителя;
- номер телефона исполнителя.

Публичное информирование заявителей проводится путем размещения информационных материалов на информационных стендах МУК «АМЦРБ»,

в районной газете «Александровская жизнь», в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МУК «АМЦРБ».

Публичное информирование также осуществляется путем проведения встреч с населением, распространения информационных листовок, в соответствии с планом мероприятий МУК «АМЦРБ»

2.1.4. На информационных стендах, размещаемых в местах предоставления муниципальной услуги, размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии следующие информационные материалы:

- правила пользования МУК «АМЦРБ»;
- полный перечень оказываемых МУК «АМЦРБ» услуг;
- план эвакуации граждан;
- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы предоставления муниципальной услуги (приложение 1 к настоящему регламенту);
- извлечения из регламента (полная версия в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МУК «АМЦРБ»);
- фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц, которые предоставляют муниципальную услугу;
- график (режим) приёма заявителей;
- перечень документов, направляемых заявителем для предоставления муниципальной услуги и требования к этим документам;
- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц МУК «АМЦРБ».

В информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МУК «АМЦРБ» allib.ru и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и полный почтовый адрес МБУ МУК «АМЦРБ»;
- справочные телефоны, по которым можно получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;
- график (режим) приёма заявителей;
- адрес электронной почты МУК «АМЦРБ»;
- текст настоящего регламента с блок-схемой, отображающей алгоритм прохождения административных процедур;
- полная версия информационных материалов, содержащихся на информационных стендах, размещаемых в местах предоставления муниципальной услуги.

2.2 . Срок предоставления муниципальной услуги.

Устное обращение заявителя регистрируется в читательском формуляре МУК «АМЦРБ» в течение 10 минут. Оформление читательского формуляра при первичном обращении осуществляется в течение 20 минут.

При письменном обращении муниципальная услуга предоставляется в течение 3 (трех) дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

Максимальное время ожидания в очереди при обращении за муниципальной услугой не должно превышать 15 минут.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие у заявителя документов, удостоверяющих личность;
- не соблюдение Правил пользования МУК «АМЦРБ»;
- отсутствие запрашиваемой информации в базах данных;
- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- отсутствие технической возможности подключения к серверному оборудованию и/или сети Интернет;
- представленные заявителем документы не соответствуют установленным требованиям;
- запрос подан лицом, не имеющим полномочий на представительство;
- отсутствие в заявлении фамилии и почтового адреса заявителя, по которому должен быть направлен ответ;
- текст заявления не поддается прочтению.

2.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. При первичном обращении за муниципальной услугой заявитель представляет документ, удостоверяющий личность.

Дети до 14 лет записываются по предоставлению родителями или опекунами документа, удостоверяющего личность.

Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, могут быть представлены как в подлиннике, так и в копиях заверенных выдавшей документы организацией или нотариально.

Для получения устной информации об имеющихся в фондах библиотек изданиях предоставление документа удостоверяющего личность необязательно.

При обращении заявителем в письменной форме, заявитель представляет заявление (приложение 2).

- Заявитель имеет право представить заявление в МУК «АМЦРБ»:
- в письменном виде;
- по почте;
- электронной почтой;
- лично либо через своих представителей.

При наличии у заявителя доступа к сети Интернет, для получения муниципальной услуги предоставление документов не требуется.

При повторном обращении заявителя в МУК «АМЦРБ» документы не предоставляются.

Документы в электронной форме представляются заявителем в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

2.4.2. В соответствии с требованиями пунктов 1 и 2 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги в связи с обращением в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.3. Услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

2.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приёма заявителей.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. Сан-ПиН 2.2.2/2.4.1340-03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года, и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения для приёма заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, либо сотрудники обеспечиваются нагрудной или нашейной личной информационной карточкой с именем и фамилией.

Рабочие места должностных лиц оборудуются компьютерами и оргтехникой, копировально-множительной техникой и сканером, позволяющим своевременно и в полном объёме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объёме.

Работнику обеспечивается доступ к сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания заявителями личного приема (читальный зал), должны соответствовать комфортным условиям, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, персональными компьютерами и информационными стендами по предоставлению муниципальной услуги.

Главный вход в библиотеку оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании МУК «АМЦРБ», режиме работы.

2.6. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.6.1. Показатели доступности муниципальной услуги включают в себя: территориальная доступность - здание расположено в центре населённого пункта, имеется в наличии необходимое количество парковочных мест;

наличие необходимой инфраструктуры - созданы комфортные условия для заявителей, оборудованы места для ожидания в очереди, получения результата муниципальной услуги, оказания консультаций, заполнения необходимых документов на месте;

улучшение обеспечения заявителей информацией о предоставляемых услугах - информационные и рекламные объявления в средствах массовой информации, размещение информации на официальном сайте МУК «АМЦРБ» в сети Интернет;

наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;

обеспечение обслуживания особых категорий заявителей (с ограниченными физическими возможностями) в том числе на дому;

наличие режима работы, установленного с учетом потребностей пользователей;

наличие полного справочно-поискового аппарата на библиотечный фонд района;

доступность любому физическому или юридическому лицу без предъявления документов, ограничений по возрасту, вне зависимости от географического положения.

2.6.2. Показатели качества муниципальной услуги включают в себя:

удовлетворённость получателей муниципальной услуги от процесса предоставления муниципальной услуги и её результата;

соответствие требованиям настоящего регламента;

компетентность должностных лиц, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу;

- исполнительская дисциплина;
- короткое время ожидания выполнения муниципальной услуги;
- минимальное количество взаимодействий заявителей с должностными лицами, которое может ограничиваться 1-2 посещениями (при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги). Взаимодействие заявителя с должностными лицами исключается при подаче запроса и получении результата в электронной форме;
- высокая культура обслуживания пользователей;
- оказание квалифицированной справочной и консультационной помощи при получении муниципальной услуги;
- наличие материально-технической базы, позволяющей заявителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;
- регулярный контроль качества обслуживания, анализ обращений заявителей и случаев досудебного обжалования.

III. Административные процедуры

3.1. Последовательность действий, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием устного обращения или письменного заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги;
- регистрация заявителя;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.2. Прием устного обращения или письменного заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в МУК «АМЦРБ» от заявителя устного обращения или заявления на предоставление муниципальной услуги в письменной или электронной форме, а также его обращение через сеть Интернет.

При первичном обращении за муниципальной услугой заявитель должен представить документ, удостоверяющий личность, для оформления читательского формуляра и возможности пользования компьютерами в здании МУК «АМЦРБ». Для лиц, не достигших 14 лет, для получения муниципальной услуги в стенах МУК «АМЦРБ» читательский формуляр заполняется на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт), или аналогичного документа одного из законных представителей ребёнка.

При повторном обращении получателя муниципальной услуги в МУК «АМЦРБ» документы не предоставляются.

При получения устной информации об имеющихся в фондах библиотек изданиях предоставление документа удостоверяющего личность необязательно.

Специалист МУК «АМЦРБ», ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим регламентом.

В случае наличия необходимых документов и соответствия их требованиям регламента, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность, сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов, если таковые представлены, а при письменном обращении вносит запись о приеме заявления в соответствующий журнал регистрации с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления.

В случае предоставления муниципальной услуги в электронном виде, регистрация осуществляется в автоматическом режиме в день получения заявления с присвоением регистрационного номера и указанием даты и времени поступления. При поступлении заявления по электронной почте оно распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов или несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем регламенте, а также в случае не подведомственности обращения, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие действия:

при личном общении - уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению;

при письменном обращении, в том числе по электронной почте, или желании заявителя получить письменный мотивированный отказ –

оформляет в двух экземплярах мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа;

передает уполномоченному должностному лицу «МУК АМЦРБ» для заверения личной подписью и печатью «МУК АМЦРБ» каждого экземпляра мотивированного отказа;

вносит запись о выдаче мотивированного отказа в соответствующий журнал регистрации с присвоением регистрационного номера и указанием даты;

первый экземпляр мотивированного отказа предоставляет заявителю лично или направляет по адресу, указанному в заявлении, в том числе по электронной почте, а второй экземпляр мотивированного отказа передает в архив для хранения в соответствии с установленными правилами хранения документов.

При этом заявитель вправе получить муниципальную услугу при самостоятельном обращении на сайт МУК «АМЦРБ».

Срок исполнения административной процедуры составляет 5 (пять) минут с момента устного обращения заявителя. Регистрация письменного заявления, в том числе по электронной почте, осуществляется в день его фактического поступления. Предоставление письменного мотивированного отказа

в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа осуществляется в срок не превышающий 2 (два) дня с даты устного обращения или регистрации письменного заявления, в том числе по электронной почте.

Результатом административной процедуры является прием устного обращения или регистрация поступившего заявления, в случае выявления наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предоставление заявителю письменного мотивированного отказа, в том числе по электронной почте.

3.3. Регистрация заявителя.

Основанием для начала административной процедуры является соответствие представленных заявителем документов требованиям, установленным настоящим регламентом.

При первичном личном обращении заявитель знакомится с правилами пользования библиотеками и даёт согласие на обработку его персональных данных МУК «АМЦРБ» в целях и объёме, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подтверждая это личной подписью в читательском формуляре.

Регистрация заявителя при повторном обращении предусматривает осуществление следующих действий:

- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- переоформление читательского формуляра (при необходимости);

- запись в читательском формуляре.

Общий максимальный срок административной процедуры составляет при первичном обращении - 20 (двадцать) минут, при повторном - 10 (десять) минут.

Результатом административной процедуры является оформление (переоформление) читательского формуляра и (или) запись в читательском формуляре.

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Основанием для начала административной процедуры является наличие записи в читательском формуляре лично обратившегося заявителя, обращение заявителя на Интернет-сайт «МУК АМЦРБ» или зарегистрированное письменное заявление о предоставлении муниципальной услуги, отвечающее требованиям, установленным настоящим регламентом.

Специалист МУК «АМЦРБ», выполняющий функции консультанта в вежливой и корректной форме консультирует заявителя об использовании справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

В помещении МУК «АМЦРБ» заявителю предоставляется автоматизированное рабочее место с доступом к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных. Пользование муниципальной услугой осуществляется в течение установленного рабочего времени МУК «АМЦРБ». При наличии

очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МУК «АМЦРБ» ограничивает время доступа заявителей справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных до 40 минут.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде вне помещения МУК «АМЦРБ» заявитель должен обратиться на сайт «МУК АМЦРБ» - allib.ru, где размещен список последних поступивших в библиотечный фонд «МУК АМЦРБ» изданий, или к Интернет – сайтам библиотек России. При этом в отдельных случаях от заявителя может потребоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации. Предоставление муниципальной услуги в этом случае осуществляется в момент обращения заявителя на сайт без ограничения по времени.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, на основании зарегистрированного письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги, отвечающего требованиям, установленным настоящим регламентом осуществляет следующие действия:

- оформляет в двух экземплярах справку о результатах поиска запрашиваемого документа в справочно-поисковом аппарате, базах данных единого библиотечного фонда Александровского муниципального района Ставропольского края (приложение 3 к настоящему регламенту) (далее – Справка);

- передает уполномоченному должностному лицу «МУК АМЦРБ» для заверения личной подписью и печатью «МУК АМЦРБ» каждого экземпляра Справки;

- вносит запись о выдаче Справки в соответствующий журнал регистрации с присвоением регистрационного номера и указанием даты;

- первый экземпляр Справки направляет заявителю по адресу, указанному в заявлении, в том числе по электронной почте, а второй экземпляр Справки передает в архив для хранения в соответствии с установленными правилами хранения документов.

В Справке указываются следующие данные:

- ФИО заявителя и дата получения запроса;

- автор, заглавие, место и год издания, издательство, объём запрашиваемого документа (в страницах) и местонахождение запрашиваемого документа (краткое название библиотеки);

- источники выполнения запроса;

- место регистрации документа;

- причина отказа выполнения запроса (при наличии);

- исполнитель и дата выполнения запроса.

Общий срок административной процедуры составляет:

- в течение установленного рабочего времени МУК «АМЦРБ», а при наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных - до 40 минут;

- при обращении заявителя на сайт - без ограничения по времени;

при предоставлении заявителю письменной Справки, с том числе в электронном виде, - не более 3 (трех) дней с даты регистрации письменного заявления, в том числе полученного по электронной почте.

Результатом административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за полнотой, доступностью и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором МУК «АМЦРБ» путём проведения выборочных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МУК «АМЦРБ» положений настоящего регламента и опроса мнения граждан;

соблюдением последовательности административных действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроками рассмотрения документов осуществляется директором МУК «АМЦРБ» постоянно, путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных правовых актов Александровского муниципального района Ставропольского края.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании указаний начальника Отдела культуры администрации Александровского муниципального района Ставропольского края, но не реже одного раза в год.

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, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

В любое время с момента регистрации документов в МУК «АМЦРБ» заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися его рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, в том числе настоящим регламентом, для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, в том числе настоящим регламентом, для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, в том числе настоящим регламентом;

6) затребование с заявителей при предоставлении муниципальной услуги платы;

7) отказ должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не установлено.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МУК «АМЦРБ» или администрации Александровского муниципального района Ставропольского края, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала госу-

дарственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов семьи должностного лица, орган, отвечающий на жалобу, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие должно-

стного лица учреждения, последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

5.8. Жалобы подаются непосредственно директору МУК «АМЦРБ», начальнику Отдела культуры администрации Александровского муниципального района Ставропольского края по адресам, указанным в п. 2.1.1. настоящего регламента, а также главе администрации Александровского муниципального района Ставропольского края по адресу: 356300, Ставропольский край, с. Александровское, ул. К. Маркса, 58, тел. (86557) 2-73-04 и 2-73-01.

5.9. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителей либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы директор МУК «АМЦРБ» принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы начальник отдела культуры и глава администрации Александровского муниципального района Ставропольского края принимают одно из следующих решений:

признает жалобу заявителя обоснованной и обязывает директора МУК «АМЦРБ» устранить выявленные нарушения;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления директор МУК «АМЦРБ», начальник Отдела культуры администрации Александровского муниципального района Ставропольского края и глава администрации Александровского муниципального района Ставропольского края незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

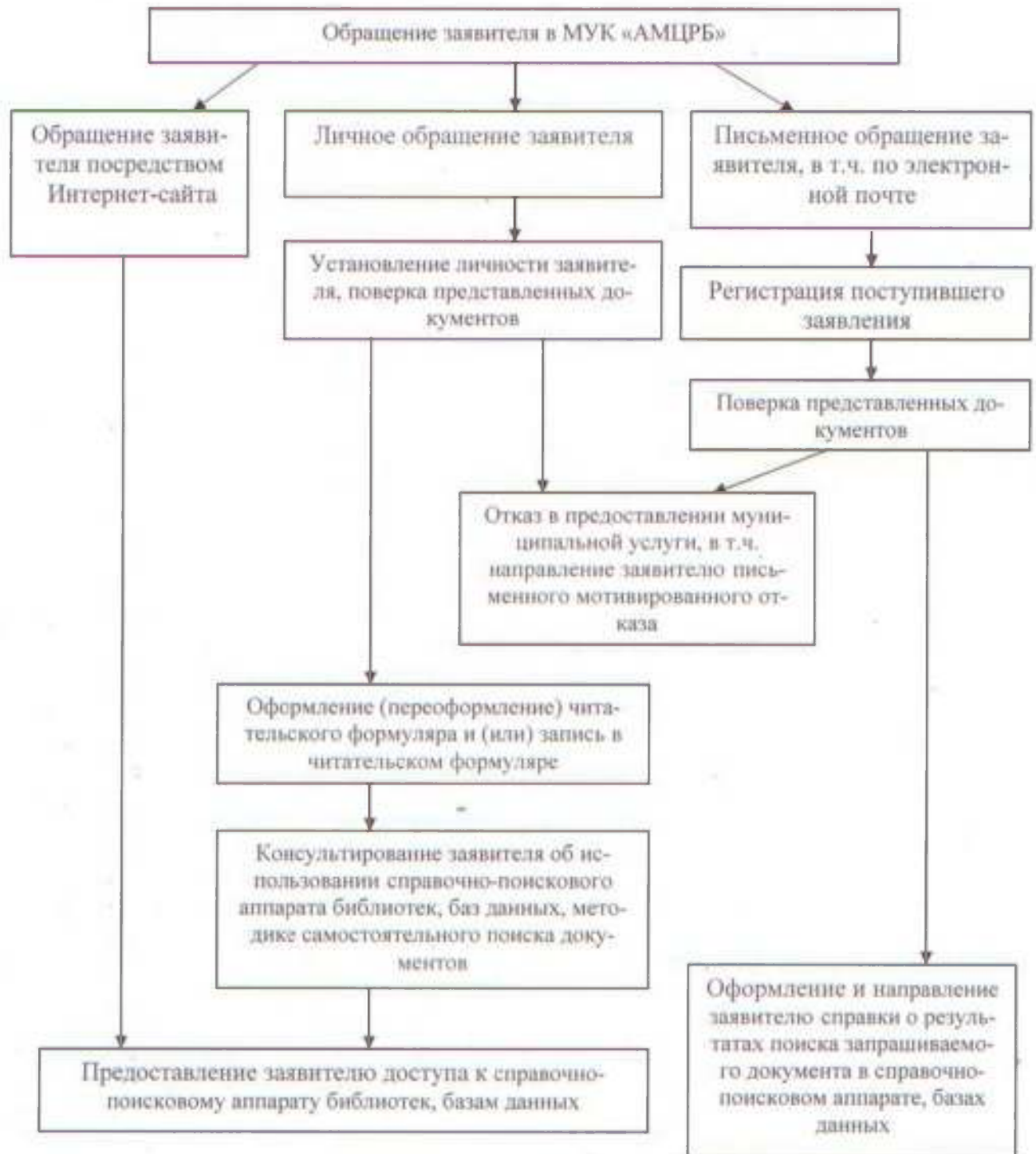


Приложение 1

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

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных действий при предоставлении МУК «АМЦРБ» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»



Приложение 2

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

Муниципальное учреждение культуры
«Александровская межпоселенческая
центральная районная библиотека»
356300 Ставропольский край
с. Александровское, ул. Карла Маркса, 44
тел.: 8-(86557) 9-19-52
e-mail: myk_amcrb@mail.ru

от _____
Ф.И.О. заявителя

проживающего по адресу:

E-mail: _____

Заявление на предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных единого библио-
течного фонда Александровского муниципального района Ставропольского края

Суть запроса _____

Цель обращения _____

ФИО заявителя _____

Возраст заявителя _____

Предпочтительный способ ответа на запрос _____

по почте, по e-mail

Адрес заявителя _____

дата

подпись

Приложение 3

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

Ф.И.О. заявителя

проживающему по адресу:

E-mail: _____
от Муниципального учреждения культуры
«Александровская межпоселенческая
центральная районная библиотека»
356300 Ставропольский край
с. Александровское, ул. Карла Маркса, 44
тел.: 8-(86557) 9-19-52
e-mail: myk_amcrb@mail.ru

Справка

о результатах поиска запрашиваемого документа в справочно-поисковом аппарате,
базах данных единого библиотечного фонда Александровского муниципального
района Ставропольского края

Ф.И.О. заявителя _____

Дата получения запроса _____

Запрашиваемый документ _____

(автор, заглавие, место и год издания, издательство, объём документа (в страницах) и местонахож-
дение документа (краткое название библиотеки))

Источники выполнения запроса _____

Место регистрации документа _____

(структурное подразделение МУК «АМЦРБ»)

Отказ выполнения запроса _____

причина

Исполнитель выполнения запроса _____

Ф.И.О.

Дата исполнения запроса _____

подпись

Ф.И.О. уполномоченного лица

Приложение 4

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

Список библиотек, подведомственных Муниципальному учреждению культуры
«Александровская межпоселенческая центральная районная библиотека»

№ п/п	Адреса библиотек	Ф.И.О. заведующих	Режим работы	Номер телефона
1	356300 Ставропольский край, Александровский район Центральная районная библио- тека с. Александровское, ул. К. Маркса, 44	Орехова Надежда Константиновна	с 9 ⁰⁰ до 17. ¹² перерыв с 13. ⁰⁰ до 14. ⁰⁰ выходной – понедельник последний четверг месяца – санитарный день	8 (86557) 9-19-52
2	Центральная детская библиоте- ка с. Александровское, ул. Мос- ковская, 38.	Кисличенко Галина Ивановна	с 8. ⁰⁰ до 16. ¹² с читателями: с 9. ⁰⁰ до 16 ⁰⁰ перерыв с 12. ⁰⁰ до 13 ⁰⁰ выходной – воскресенье последняя среда месяца – санитарный день в летний период - выход- ной день: суббота, воскре- сенье.	8 (86557) 9-15-32
3	Библиотека - филиал № 1 с. Александровское, ул. Красноармейская 618	Левченко Татьяна Петровна	с 8. ⁰⁰ до 16. ¹² перерыв: с 12. ⁰⁰ до 13 ⁰⁰ выходной – воскресенье.	Нет
4	Библиотека - филиал № 2 с. Александровское, ул. Кали- нина 237	Абдулзева Нелли Александровна	с 8 ⁰⁰ до 17. ¹² перерыв: с 12. ⁰⁰ до 14 ⁰⁰ выходной – воскресенье.	Нет
5	Библиотека - филиал № 4 с. Александровское, ул. Завод- ская,10	Леонова Наталья Васильевна	с 9 ⁰⁰ до 17. ¹² перерыв: с 12. ⁰⁰ до 13. ⁰⁰ выходной – суббота, вос- кресенье	Нет
6	Библиотека - филиал № 5 с. Грушевское, ул. Кирова 69/5	Чернова Лидия Романовна	с 9. ⁰⁰ до 17. ¹² с читателями с 10 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ перерыв: с 13. ⁰⁰ до 14. ⁰⁰ выходной – воскресенье. Последний четверг месяца – санитарный день.	Нет
7	Библиотека - филиал № 6 п. Дубовая Роща, ул. Маяков- ского 1	Чубенко Галина Николаевна	с 10. ⁰⁰ до 17. ¹² перерыв: с 14 ⁰⁰ до 15. ⁰⁰ выходной – понедельник.	Нет
8	Библиотека - филиал № 7 с.Калиновское, ул. Глазкова, 206	Бадудина Таиса Васильевна	с 8. ³⁰ до 17. ¹² перерыв: с 12. ⁰⁰ до 12 ³⁰ выходной – Воскресенье. Последний четверг месяца – санитарный день.	Нет
9	Библиотека - филиал № 8 с. Калиновское, ул. Глазкова, 376	Бадудина Любовь Алексеевна	с 8 ⁰⁰ до 16. ¹² перерыв: с 13. ⁰⁰ до 14 ⁰⁰ Суббота с 9. ⁰⁰ до 13 ⁰⁰ выходной – Воскресенье	Нет

10	Библиотека - филиал № 9 с. Круглолесское, ул. Совет- ская, 46	Давыдова Наталья Павловна	с 9. ⁰⁰ до 17. ¹² перерыв: с 12. ⁰⁰ до 13. ⁰⁰ выходной – Воскресенье	Нет
11	Библиотека - филиал № 10 п. Средний, ул. Клубная, 1	Скребицова Вера Ивановна	с 9. ⁰⁰ до 18. ¹² перерыв: с 12. ⁰⁰ до 14. ⁰⁰ выходной – воскресенье	Нет
12	Библиотека - филиал № 11, п. Новокавказский, ул. Средняя 3	Чаплыгина Наталья Николаевна	с 9. ⁰⁰ до 17. ¹² перерыв: с 12. ⁰⁰ до 13. ⁰⁰ выходной – Понедельник. последний четверг каждого месяца – санитарный день.	8 (86557) 3-81-66
13	Библиотека - филиал № 12 с. Саблинское, ул. Октябрьская, 47	Овчинникова Татъя- на Николаевна	с 8. ⁰⁰ до 17. ¹² перерыв: с 12. ⁰⁰ до 14. ⁰⁰ выходной – Воскресенье. последний четверг каждого месяца – санитарный день	Нет
14	Библиотека - филиал № 13 с. Садовое, ул. Ленина, 173	Тамаева Светлана Павловна	с 9. ⁰⁰ до 17. ¹² перерыв: с 13. ⁰⁰ до 15. ⁰⁰ выходной – понедельник	Нет
15	Библиотека - филиал № 14 с. Северное, ул. Мира, 16	Плотникова Елена Ивановна	с 9. ⁰⁰ до 17. ¹² - зимнее время с 10. ⁰⁰ до 18. ¹² - летнее время перерыв: с 13. ⁰⁰ до 14. ⁰⁰ выходной – воскресенье.	8 (86557) 3-53-90
16	Библиотека - филиал № 16. с. Александровское, ул. Ле- нинская, 126	Папшева Тانسия Геннадьевна	с 8. ³⁰ до 16. ¹² перерыв: с 12. ³⁰ до 13. ⁰⁰ выходной – воскресенье. последняя пятница месяца – санитарный день.	Нет
17	Библиотека - филиал № 17 х. Всадник, ул. 60 лет Октября	Белодедова Марина Васильевна	с 10. ⁰⁰ до 17. ¹² перерыв: с 12. ⁰⁰ до 13. ⁰⁰ выходной – суббота.	Нет

