

|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАРЫМКАРЫ****Октябрьского района****Ханты-Мансийского автономного округа - Югры****ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |
| « | 25 | » | октября | 20 | 11 | г. |  | № | 113-п |
| п. Карымкары |

Об утверждении административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому

 аппарату библиотек, базам данных»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в соответствии с постановлением администрации сельского поселения Карымкары от 29.06.2011 № 49-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных услуг»:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги структурным подразделением муниципальным казенным учреждением Центр культуры и библиотечного обслуживания «Кедр» «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению.
2. Опубликовать постановление в газете «Октябрьские вести» и разместить на официальном сайте сельского поселения Карымкары в сети «Интернет».
3. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней с момента опубликования.
4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации сельского поселения Карымкары Баклыкову Любовь Александровну.

Глава

сельского поселения Карымкары М.А. Климов

Согласовано:

Заместитель главы администрации

сельского поселения Карымкары Л.А.Баклыкова

Главный специалист по общим и юридическим вопросам

администрации сельского поселения Карымкары Н.А.Фарносова

Ознакомлены:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В. Скородумова

Подготовил:

Л.А. Баклыкова

Тел.: 2-33-13

Приложение 1

к постановлению администрации

сельского поселения Карымкары

от 25.10.2011 г. № 113-п

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа

справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - административный регламент) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга), а также определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Получателем муниципальной услуги является физическое и (или) юридическое лицо, обратившееся за услугой (далее - заявитель).

1.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Гражданский кодекс РФ;

Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон РФ от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон РФ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закон РФ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Закон РФ от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Закон РФ от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

распоряжение Правительства РФ от 07 сентября 2010 г. № 1506-р «О внесении изменений в распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р»;

 Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 20 декабря 2000 г. № 110-оз «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

 постановление администрации сельского поселения Карымкары от 29.06.2011 № 49-п «Об утверждении порядка разработки и принятия административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

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

2.2. Наименование органа администрации сельского поселения Карымкары, муниципального учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет администрация сельского поселения Карымкары.

Предоставляет муниципальную услугу муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Кедр» (далее – МКУ ЦКБО «Кедр») сельского поселения Карымкары.

2.3. Информация о правилах оказания муниципальной услуги предоставляется в момент обращения за информацией:

2.3.1. Стационарно в помещении МКУ ЦКБО «Кедр» оказывающего муниципальную услугу по адресу: 628114, Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, п. Карымкары, ул. Комсомольская,10.

График приема граждан осуществляется:

 Понедельник – пятница: 9.00 – 17.00

 Обеденный перерыв: 13.00 – 14.00

 Суббота, воскресенье - выходной

Контактные телефоны:

 тел./факс 8(34678) 2-33-50,

 адрес электронной почты – clаbkedr@mail.ru .

 Обязательной для размещения на информационных стендах, оборудованных в помещении, является следующая информация:

наименование муниципальной услуги, включенной в общий перечень услуг, предоставляемых пользователям библиотек;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

правила пользования библиотекой;

текст настоящего административного регламента;

контактные телефоны, адреса электронной почты, официального web-сайта, график (режим) работы МКУ ЦКБО «Кедр».

2.3.2. Внестационарно:

в печатных и электронных средствах массовой информации;

на официальном сайте сельского поселения Карымкары.

Обязательной для размещения в печатных и электронных средствах массовой информации, на официальном web-сайте является следующая информация:

наименование муниципальной услуги;

правила предоставления муниципальной услуги;

местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты, график (режим) работы МКУ ЦКБО «Кедр».

2.4. Результаты предоставления муниципальной услуги - автоматический сформированный ответ на запрос потребителя в виде библиографического списка (электронный и печатный варианты), печатного требования на документ или электронного заказа на документ.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от получения услуги стационарно (в библиотеках) либо внестационарно (в печатных и электронных средствах массовой информации; на официальном web-сайте сельского поселения Карымкары.

2.5.1. При обращении на официальный web-сайт сельского поселения Карымкары срок предоставления муниципальной услуги зависит от времени формирования электронного ответа системы на запрос пользователя, но не может быть более 5 минут.

В случае возникновения технических неполадок, неполадок программного обеспечения, влекущих невозможность доступа к информации, на официальном web-сайте в срок, не превышающий 2 часов с момента прекращения доступа, должно быть размещено объявление с указанием причины, даты и времени прекращения доступа, даты и времени возобновления доступа к информации.

2.5.2. При обращении за муниципальной услугой в МКУ ЦКБО «Кедр» время предоставления услуги зависит от факторов:

необходимости регистрации заявителя (заполнение читательского формуляра);

необходимости консультирования получателя услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных, методике самостоятельного поиска необходимой информации;

наличия свободного автоматизированного рабочего места с доступом к базам данных библиотеки. Перед началом работы на автоматизированном рабочем месте заявитель должен в обязательном порядке пройти инструктаж по правилам работы и технике безопасности при использовании автоматизированного рабочего места.

Предоставление муниципальной услуги производится в соответствии с установленным режимом работы библиотек. В случае изменения режима работы библиотеки должны публично известить заявителей в стенах библиотек и на официальном web-сайте сельского поселения Карымкары об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. В случае предоставления внестационарной муниципальной услуги от заявителя не требуется предъявления документов для получения услуги.

2.6.2. В случае предоставления стационарной муниципальной услуги в качестве документа, предоставляющего право получения услуги, является читательский формуляр.

Для заполнения читательского формуляра заявитель должен предъявить:

паспорт или студенческий билет (для студентов средних специальных и высших учебных заведений, обучающихся очно);

поручительство от родителей (законных представителей) для детей до 14 лет.

При повторном обращении за стационарной услугой заполнение читательского формуляра не требуется.

2.6.3. МКУ ЦКБО «Кедр» не вправе требовать от заявителя:

предоставления документов, информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

отсутствие данных заявителя (фамилии, имени, отчества, наименования юридического лица, почтового адреса), подписи или невозможность их прочтения;

нахождение заявителя в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;

в случае обращения заявителя в дни и часы, в которые библиотеки закрыты для посещения.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

отсутствие запрашиваемой информации, документа в фондах библиотек, вследствие чего в электронных базах данных отсутствует библиографическое описание.

Основаниями для приостановления предоставления стационарной и внестационарной муниципальной услуги являются неполадки технического характера (см. 2 настоящего регламента).

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания:

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса, срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги:

Время ожидания в очереди заявителем при личной подаче запроса не должно превышать 20 минут.

Муниципальная услуга предоставляется без регистрации запроса заявителя.

2.11. Требования к месту предоставления муниципальной услуги:

1) сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности сотрудника;

2) в помещении библиотеки МКУ ЦКБО «Кедр» должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, графике работы специалистов;

3) помещение библиотеки МКУ ЦКБО «Кедр» должно быть оборудовано персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных, печатающим устройством; удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователя и возможность оформления;

4) библиотека МКУ ЦКБО «Кедр» должна быть доступна маломобильным группам населения: инвалидам с поражениями опорно-двигательного аппарата, инвалидам с недостатками зрения и слуха, лицам преклонного возраста, а также людям с детскими колясками, беременным женщинам и т.п.

Незрячим и слабовидящим пользователям обеспечен доступ к электронным изданиям посредством прослушивающих устройств.

2.12. Основные показатели качества оказываемой муниципальной услуги:

1) соответствие услуги ожиданиям заявителей;

2) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

3) оперативность и комфортность предоставления услуги;

4) отсутствие жалоб со стороны заявителей.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к их выполнению,

в том числе особенности выполнения административных

процедур в электронном виде

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной стационарной услуги:

Получение услуги в помещении библиотеки МКУ ЦКБО «Кедр»:

регистрация впервые посетившего библиотеку МКУ ЦКБО «Кедр» получателя услуги (заполнение формуляра);

консультирование получателя услуги по использованию электронных ресурсов библиотек, методике самостоятельного поиска необходимой информации;

предоставление заявителю автоматизированного рабочего места с доступом к базам данных библиотеки;

заполнение заявителем необходимых реквизитов в форме регистрации читателя для просмотра его формуляра и корзины с заказами, в форме заполнения заказа на документ, в форме заполнения бланка для печати требования на документ, в форме заполнения бланка для печати библиографического списка;

получение заполненной формы запроса заявителя (промежуточный результат);

получение автоматического сформированного ответа на запрос потребителя в виде библиографического списка (электронный и печатный варианты), в виде печатного требования на документ или в виде электронного заказа на документ (конечный результат).

3.1.1. Регистрация заявителя (заполнение читательского формуляра). Результат административной процедуры - заполнение читательского формуляра. Критерием принятия решения является выраженное вербально желание заявителя получить читательский билет. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - формирование регистрационной записи в электронной базе данных «Читатели». Должностным лицом, ответственным за выполнение административного действия, является сотрудник отдела абонемента или читального зала. Ожидание в очереди и регистрация заявителя в отделе абонемента или читального зала библиотеки МКУ ЦКБО «Кедр» суммарно не должны превышать 20 минут (более 20 минут в период перерегистрации пользователей в январе каждого года).

3.1.2. Консультирование заявителя по использованию электронных ресурсов библиотеки МКУ ЦКБО «Кедр», методике самостоятельного поиска необходимого

документа, получение инструктажа по правилам работы и технике безопасности при использовании автоматизированного рабочего места библиотеки. Результат административной процедуры - предоставление автоматизированного рабочего места. Критерием принятия решения является выраженная вербально информация о навыках работы на автоматизированном рабочем месте, полученная от заявителя. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - формирование электронного читательского билета заявителя. На оказание консультационной помощи отводится до 20 минут, детей - до 25 минут, слепых и слабовидящих пользователей - до 30 минут.

3.1.3. Предоставление заявителю автоматизированного рабочего места с доступом к базам данных библиотеки.

Критерием принятия решения является идентификация и определение необходимой заявителю базы данных. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - вывод на экран монитора автоматизированного рабочего места интерфейса. Результат административной процедуры - заполнение заявителем необходимых реквизитов в форме регистрации читателя для просмотра его формуляра и корзины с заказами, в форме заполнения заказа на документ, в форме заполнения бланка для печати требования на документ, в форме заполнения бланка для печати библиографического списка.

На вывод на экран монитора автоматизированного рабочего места интерфейса отводится не более 2 минут.

3.1.4. Заполнение заявителем необходимых реквизитов в форме регистрации читателя для просмотра его формуляра и корзины с заказами, в форме заполнения заказа на документ, в форме заполнения бланка для печати требования на документ, в форме заполнения бланка для печати библиографического списка. Критерием принятия решения является наличие информации, которой располагает заявитель для поиска необходимого библиографического описания: автор, заглавие, выходные данные. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - вывод на экран монитора заполненной формы запроса заявителя. Результат административной процедуры - получение заполненной формы запроса заявителя. На заполнение формы запроса заявителя на одно издание отводится не более 2 минут.

3.1.5. Получение заполненной формы запроса заявителя (промежуточный результат). Критерием принятия решения является соответствие сформированного поискового образа документа запросу заявителя. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - вывод на экран монитора заполненной формы запроса заявителя. Результат административной процедуры - получение автоматического сформированного ответа на запрос потребителя в виде библиографического списка (электронный и печатный варианты), в виде печатного требования на документ или в виде электронного заказа на документ. На получение заполненной формы запроса заявителя отводится не более 3 минут.

3.1.6. Получение автоматического сформированного ответа на запрос потребителя в виде библиографического списка (электронный и печатный варианты), в виде печатного требования на документ или в виде электронного заказа на документ (конечный результат). Критерием принятия решения является информация, которой располагает заявитель для поиска необходимого библиографического описания. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - библиографический список (электронный и печатный варианты), печатное требование на документ, электронный заказ на документ. Результат административной процедуры - получение автоматического сформированного ответа на запрос потребителя в виде библиографического списка (электронный и печатный варианты), в виде печатного требования на документ или в виде электронного заказа на документ. На получение автоматического сформированного ответа заявителю отводится не более 3 минут.

Перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги отражен в Блок-схеме оказания муниципальной услуги (приложение к настоящему административному регламенту).

4. Порядок и формы контроля за предоставлением

муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего регламента осуществляется непосредственно заместителем главы администрации сельского поселения Карымкары.

Ответственность за предоставление муниципальной услуги непосредственно в структурном подразделении МКУ ЦКБО «Кедр» несет директор.

4.2. Администрация сельского поселения Карымкары организует и осуществляет контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги в МКУ ЦКБО «Кедр»..

4.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок исполнения муниципальной услуги.

Проверки могут носить плановый (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (осуществляется на основании распоряжения администрации сельского поселения Карымкары, поступивших заявлений от граждан о нарушениях требований предоставления МКУ ЦКБО «Кедр» муниципальной услуги).

4.4. Ответственность должностных лиц МКУ ЦКБО «Кедр» за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги:

При нарушении нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия)

учреждения, предоставляющего муниципальную услугу,

а также должностных лиц

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц МКУ ЦКБО «Кедр», а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Действия (бездействие) должностных лиц МКУ ЦКБО «Кедр» при предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителем во внесудебном порядке и (или) в суде общей практики.

5.3. Граждане имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов МКУ ЦКБО «Кедр», участвующих в предоставлении муниципальной услуги. Граждане имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменную жалобу в администрацию сельского поселения Карымкары. Жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства.

Жалоба не рассматривается при отсутствии в обращении:

фамилии автора обращения;

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

подписи автора обращения;

почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 10 дней с момента ее получения.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении жалобы и о признании неправомерными действия (бездействия) исполнителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.4. Граждане имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменную жалобу в администрацию сельского поселения Карымкары. Рассмотрение обращений

граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информация о местонахождении и графике администрации сельского поселения Карымкары:

628114, Российская Федерация, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, п. Карымкары, ул. Ленина,18.

График приема граждан осуществляется:

 Понедельник – пятница: 9.00 – 17.00

 Вторник: 9.00 – 18-00

 Обеденный перерыв: 13.00 – 14.00

 Суббота, воскресенье - выходной

Контактные телефоны:

 тел./факс 8(34678) 2-33-26, 2-31-18

5.5. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе осуществления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц МКУ ЦКБО «Кедр», оказывающих муниципальную услугу, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-

поисковому аппарату библиотек,

базам данных»

Блок-схема

оказания муниципальной услуги «Предоставление доступа

к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

Регистрация заявителя (заполнение читательского формуляра)

Консультирование заявителя по использованию электронных ресурсов библиотеки, методике самостоятельного поиска необходимого документа, получение инструктажа по правилам работы и технике безопасности при использовании автоматизированного рабочего места

Предоставление заявителю автоматизированного рабочего места с доступом к базам данных библиотеки

Заполнение заявителем необходимых реквизитов в форме регистрации читателя для просмотра его формуляра и корзины с заказами, в форме заполнения заказа на документ, в форме заполнения бланка для печати требования на документ, в форме заполнения бланка для печати библиографического списка

Получение заполненной формы запроса заявителя (промежуточный результат)

Получение автоматического сформированного ответа на запрос потребителя в виде библиографического списка (электронный и печатный варианты), в виде печатного требования на документ или в виде электронного заказа на документ (конечный результат)

Необходимое библиографическое описание не обнаружено

Необходимое библиографическое описание обнаружено

Отказ

Получение необходимого документа