

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на
территории Ровеньского района»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Ровеньского района» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Ровеньского района» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий.

1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются физические лица.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется по адресу:

309740 Белгородская область, п. Ровеньки, ул. Ленина, 61, МБУК ЦБ;

Электронный адрес для направления документов и обращений:
rovbib@mail.ru

Телефон для справок: (847238) 5-71-42

Режим работы:

с 9⁰⁰ – по 18⁰⁰

Перерыв: с 13⁰⁰ по 14⁰⁰

Без выходных

1.4. Информирование по процедурам предоставления муниципальной услуги производится:

а) на информационном стенде библиотеки;

б) по электронной почте;

в) по телефону;

г) посредством личного обращения заявителей (их представителей);

д) на сайте центральной библиотеки Ровеньского района
rovbiblioteka.narod.ru

1.5. На сайте библиотеки и информационном стенде размещается следующая информация:

- место нахождения библиотеки;

- режим работы библиотеки;
- номера телефонов для справок, факсов, адреса электронной почты;
- настоящий административный регламент;
- место нахождения и номера телефонов вышестоящей организации.

1.6. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом библиотеки в соответствии с графиком работы библиотеки. Должностное лицо библиотеки дает исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги. При информировании по телефону должностные лица подробно и в вежливой форме информируют получателей муниципальной услуги по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.7. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения получателя муниципальной услуги должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги, ответить на все возникающие у получателя муниципальной услуги вопросы.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Полное наименование муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Ровеньского района».

2.2. Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная библиотека Ровеньского района» (далее - библиотека).

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является доступ получателя муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных хранящихся в библиотеке, удовлетворение информационных потребностей получателя муниципальной услуги.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется в течение всего года в соответствии с режимом работы библиотеки на основании свободного доступа каждого получателя к данной муниципальной услуге.

2.5. Ожидание пользователем в очереди перед получением муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

– распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

– законом Белгородской области от 9 ноября 1999 г. № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области»;

– постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 г. № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010 - 2012 годы»;

– уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная библиотека Ровеньского района», утвержденного распоряжением администрации Ровеньского района от 25 ноября 2011 года № 753;

– Правилами пользования библиотекой, утвержденными 12 января 2012 года;

– настоящим административным регламентом.

2.7. Для предоставления муниципальной услуги предоставление документов заявителем не предусмотрено.

2.8. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги является отсутствие технических возможностей для предоставления муниципальной услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);

2.9. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- нарушение получателем муниципальной услуги (его представителем) правил пользования библиотекой;

- посещение библиотеки пользователями муниципальной услуги в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно и неоднократно.

2.11. Библиотека размещается в здании, доступном для населения, оборудована отдельным входом. Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием муниципальной библиотеки и режимом её работы.

2.12. В помещении библиотеки организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.13. Библиотека по желанию пользователей предоставляет книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

2.14. Библиотека обеспечивает свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

2.15. Предоставление муниципальной услуги производится:

— не менее семи дней в неделю;

— не менее 8 часов в день с перерывом на обед.

2.16. Проведение санитарного обслуживания помещения проводится в последний день месяца.

2.17. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека оборудована:

— предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.);

— средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых муниципальной услуг;

— комфортной мебелью: мягкая мебель, детские уголки, игровые зоны.

2.18. Библиотека оснащена следующими техническими средствами:

— для копирования и тиражирования документов;

— для организации процесса библиотечного обслуживания;

— теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;

— средствами связи;

— канцелярской и оргтехникой;

— средствами автоматизации библиотечных процессов;

— персональными компьютерами.

2.19. Не менее половины персональных компьютеров подключены к сети Интернет.

2.20. В библиотеке доступны муниципальной услуги электронной почты.

2.21. Показателями доступности муниципальной услуги является число пользователей библиотеки за год, показателями качества являются отсутствие жалоб со стороны пользователей и выполнение сроков предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении №1 к настоящему административному регламенту.

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

- запрос пользователя;

- ознакомление с Правилами пользования библиотекой;

- доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

3.2.1. Запрос пользователя.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение пользователя в библиотеку.

Ответственным за предоставление услуги является библиограф-информатор. После обращения заявителя, библиограф-информатор определяет наличие факторов, препятствующих предоставлению муниципальной услуги. В случае наличия – приостановление предоставления муниципальной услуги, в случае отсутствия – ознакомление с Правилами пользования библиотекой.

Факт окончания административной процедуры – начало ознакомления с Правилами пользования библиотекой.

3.2.2. Ознакомление с Правилами пользования библиотекой.

Библиограф-информатор ознакомливает пользователя с Правилами пользования библиотекой. В случае согласия заявителя с Правилами пользования библиотекой библиограф-информатор уточняет предпочитаемый вид доступа:

- к справочно-поисковому на бумажном носителе;
- к справочно-поисковому на электронном носителе.

В зависимости от выбора заявителя библиограф-информатор проводит инструктаж о правилах пользования справочно-поисковым аппаратом в электронном виде (инструктаж по работе с программным обеспечением).

Юридический факт окончания процедуры – предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных.

3.2.3. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является запрос пользователя. Поиск Пользователем самостоятельно или с помощью библиотекаря необходимых документов в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базам данных.

3.3. Муниципальная услуга считается предоставленной, если пользователю предоставлен доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

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

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за применением настоящего административного регламента осуществляет директор библиотеки.

4.2. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором библиотеки, по каждой процедуре в соответствии с настоящим административным регламентом, содержанием и сроками действий.

О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур, ответственные за их осуществление должностные лица библиотеки немедленно информируют своего непосредственного руководителя, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

4.3. Директор библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявлений и представления информации, размещения

информации на официальном сайте и ее публикацию в периодических печатных изданиях, достоверность и полноту сведений, представляемых в связи с предоставлением муниципальной услуги.

4.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей (их представителей), содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц библиотеки.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы библиотеки) и внеплановыми. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя (уполномоченного представителя).

По результатам проверок, в случае выявления нарушений прав граждан и организаций, виновные лица привлекаются к ответственности.

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

5.1. Заявитель (его представитель) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц библиотеки в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель (его представитель) вправе письменно обжаловать действия и (или) бездействие должностных лиц библиотеки в управление культуры администрации Ровеньского района, администрацию муниципального района.

5.3. Заявитель (уполномоченный представитель) вправе обратиться с жалобой лично, по почте, по электронной почте.

5.4. Согласно пункту 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» заявитель (его представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает адресата: администрацию муниципального района либо фамилию, имя, отчество, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя и отчество должностного лица библиотеки (при наличии информации), решение, действия (бездействие) которого обжалуются;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель (его представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы

препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые заявитель (его представитель) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель (его представитель) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

5.5. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя (его представителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (его представителю).

5.6. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (его представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю (его представителю), направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Максимальный срок принятия претензий 3 месяца с момента предоставления муниципальной услуги.

5.7. Заявитель (его представитель) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия и (или) бездействие должностных лиц библиотеки в судебном порядке.

5.8. Заявитель (его представитель) может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях и (или) бездействии должностных лиц библиотеки, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики в:

а) управление культуры администрации района:

- посредством письменного обращения:

309740 Белгородская область, п. Ровеньки, ул.Ленина, 61;

- по телефону (факсу):_(847238) 5-54-05

- по электронной почте, на сайт: otdelkulturi@ro.belregion.ru;

б) администрацию муниципального района :

- посредством письменного обращения:

адрес: 309740 п. Ровеньки, ул. Ленина,50

- по телефону:_(847238) 5-55-01

- по факсу: (847238) 5-53-58

- по электронной почте:

E-mail: arovenki@mail.ru

на сайт:

www.rovenkiadm.ru

в) управление культуры Белгородской области
- посредством письменного обращения:
адрес: 308000 г. Белгород, Гражданский пр., 41
- по телефону: (84722) 27-59-05
- по факсу: (84722) 27-72- 52
- по электронной почте, на сайт:
E-mail : belkult@belkult.ru;

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по представлению сведений заявителю (его представителю) и применению мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе осуществления административной процедуры, муниципальной услуги на основании настоящего регламента, которые повлекли за собой жалобу заявителя (его представителя).

5.10. Заявителю (его представителю) направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в течение одного рабочего дня после принятия решения, но не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации запроса (жалобы).

5.11. Обращения заявителя (его представителя) считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории
Ровеньского района»**

