

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН «РОВЕНЬСКИЙ РАЙОН»

АДМИНИСТРАЦИЯ
ХАРЬКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27 мая 2015 года

№ 9

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

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Харьковского сельского поселения Ровеньского района Белгородской области от 9 июля 2012 года № 10 «Об утверждении реестра муниципальных услуг Харьковского сельского поселения», постановлением администрации Харьковского сельского поселения Ровеньского района Белгородской области от 09 июля 2012 года № 9 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг) на территории Харьковского сельского поселения муниципального района «Ровеньский район» Белгородской области», в целях повышения качества исполнения, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальной услуги **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (прилагается).
2. Опубликовать данное постановление на официальном сайте администрации муниципального района «Ровеньский район» Белгородской области.
3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Харьковского сельского поселения


Ю.И.Снеговской

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

1. Общие положения

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

1.2. Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги является муниципальное казенное учреждение культуры «Харьковская сельская библиотека» Ровеньского района Белгородской области.

1.3. Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное казенное учреждение культуры «Харьковская сельская библиотека» Ровеньского района Белгородской области (далее - МКУК СБ).

1.4. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Уставом Харьковского сельского поселения;
- настоящим Регламентом.

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

1.6. Получателями услуги являются физические лица.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Услуга предоставляется по адресу:

309757, Белгородская область, с. Харьковское, ул. Центральная, д.35, МКУК «Харьковская сельская библиотека»;

Телефон для справок: (847238) 3-61-37

Режим работы: с 9 ч - до 18ч

Перерыв: с 1200 до 15 00 выходной день – понедельник.

Информирование по процедурам предоставления муниципальной услуги производится:

- а) на информационном стенде библиотеки;
- б) по телефону;
- в) посредством личного обращения заявителей (их представителей);

На информационном стенде библиотеки размещается следующая информация:

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

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

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

2.6. Услуга предоставляется в течение всего года в соответствии с режимом работы библиотеки на основании свободного доступа каждого жителя к данной услуге.

2.7. Ожидание пользователем в очереди перед получением услуги не должно превышать 15 минут. Для оказания муниципальной услуги предоставление документов заявителем не предусмотрено. Основанием для приостановления предоставления услуги является отсутствие технических возможностей для предоставления услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);

2.10. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- нарушение получателем услуги (его представителем) правил пользования библиотекой;
- посещение библиотеки пользователями услуги в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно и неоднократно. Библиотека размещается в здании, доступном для населения, оборудована отдельным входом. Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием муниципальной библиотеки и режимом её работы. В помещении библиотеки организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.14. Библиотека по желанию пользователей предоставляет книгу отзывов и

предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

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

2.16. Предоставление услуги производится:

не менее семи дней в неделю;

не менее 7 часов в день с перерывом на обед.

2.17. Проведение санитарного обслуживания помещения проводится в последний день месяца. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека оборудована:

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

- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

2.19. Библиотека оснащена следующими техническими средствами:

- для организации процесса библиотечного обслуживания;

- средствами связи;

- персональным компьютером.

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

3. Административные процедуры

3.1. Блок-схема оказания муниципальной услуги представлена в приложении №1 к настоящему 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.

Запрос пользователя.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение пользователя в библиотеку. Ответственным за предоставление услуги является директор библиотеки. После обращения заявителя, директор библиотеки определяет наличие факторов, препятствующих предоставлению услуги. В случае наличия - приостановление оказания услуги, в случае отсутствия - ознакомление с Правилами пользования библиотекой. Факт окончания административной процедуры - начало ознакомления с Правилами пользования библиотекой.

Ознакомление с Правилами пользования библиотекой.

Директор библиотеки знакомит пользователя с Правилами пользования

библиотекой. В случае согласия заявителя с Правилами пользования библиотекой директор библиотеки уточняет предпочитаемый вид доступа: к справочно-поисковому на бумажном носителе. 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.

Должностное лицо библиотеки, предоставляющее муниципальную услугу, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявлений и представления информации, размещения информации в местах обнародования, достоверность и полноту сведений, представляемых в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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).

Контроль осуществляет Управление культуры администрации Ровеньского

района.

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

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

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц и специалистов органа, предоставляющего муниципальную услугу в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном [статьями 11.1 и 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами 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;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

обжалуются;

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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме (по желанию заявителя - в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

