

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения г. Белокуриха»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения г. Белокуриха» (далее – Регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, информированности граждан и организаций о деятельности Белокурихинской городской библиотеки и определяет последовательность действий (административных процедур), а также сроки при её оказании.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (далее – Заявители).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Библиотечное обслуживание населения города Белокуриха» (далее – Муниципальная услуга).

2.2. Муниципальную услугу предоставляет Комитет по культуре и делам молодежи администрации города Белокуриха (далее – Комитет по культуре и делам молодежи). Непосредственное оказание муниципальной услуги осуществляет Белокурихинская городская библиотека (далее – библиотека).

2.3. Почтовый адрес Комитета по культуре и делам молодежи: 659900, Алтайский край, г. Белокуриха, ул. Мясникова, 22.

График работы Комитета по культуре и делам молодежи: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00

Телефон: (38577) 22-7-71

Тел/факс: (38577) 20-8-23

Адрес электронной почты: kom.kult@mail.ru

Почтовый адрес Белокурихинской городской библиотеки: 659900, Алтайский край, г. Белокуриха, ул. Мясникова, 17/1.

График работы Белокурихинской городской библиотеки: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00, воскресенье с 10.00 до 15.00.

Телефон: (38577) 22-2-71;

Тел/факс: (38577) 22-2-71.

Адрес электронной почты: knigabel@mail.ru

Официальный интернет-сайт:

<http://belokuriha-gorod.ru/>

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является библиотечное обслуживание населения города Белокуриха (далее – Перечень информации), а именно – получение во временное пользование любого документа из фонда библиотеки на абонементе, в читальном зале, а также пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек; осуществление поиска информации по запросу заявителя в сети Интернет, в справочно-правовой системе «Консультант Плюс»; организация массовых мероприятий: литературных вечеров, книжных выставок, конкурсов и читательских объединений.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Алтайского края от 10.04.2007 № 22-ЗС «О библиотечном деле в Алтайском крае»;
- Уставом муниципального образования город Белокуриха Алтайского края;
- иными нормативными правовыми актами.

2.6. При письменном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги, а также при поступлении обращения в электронном виде, форма обращения может быть произвольной.

2.7. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.7.1 Несоответствие заявки уставной деятельности библиотеки.

2.7.2. Невозможность установить из содержания обращения, какая именно информация запрашивается.

2.7.3. Отсутствие запрашиваемой информации, либо литературы в библиотеке.

2.7.4. Принадлежность информации, за которой обратился заявитель, к сведениям, доступ к которым ограничен федеральными законами.

2.7.5. Отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2.7.6. Невозможность прочтения текста письменного обращения, о чем в течение 7 дней сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.7.7. Нарушение заявителем муниципальной услуги Правил пользования библиотекой.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. При нахождении заявителя в библиотеке максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса не должен превышать 20 мин.

2.10. Доступность для заявителей обеспечивается удобным местоположением библиотеки – в центре города.

2.11. Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.12. Рабочее место должностного лица оборудовано персональным компьютером.

2.13. В кабинете обеспечено:

- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- телефонная связь;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции учреждения;

- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.14. Визуальная, текстовая информация размещается на информационных стендах, в СМИ, в сети Интернет на официальном сайте Комитета по культуре и делам молодежи.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

Показатели доступности муниципальной услуги являются:

- открытость деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доступность информации о муниципальной услуге, в том числе в электронно-телекоммуникационных сетях общего пользования;

- соблюдение режима работы библиотеки;

- бесплатность предоставления муниципальной услуги для заявителей;

- бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соответствие требованиям административного регламента;

- результаты служебных проверок;

- исполнительская дисциплина;

- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб по вопросу предоставления государственной услуги;

- регулярный контроль качества обслуживания, анализ обращений заявителей и случаев досудебного обжалования.

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

3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является устное или письменное обращение заявителя с информационным запросом при посещении библиотеки или на электронный адрес библиотеки.

3.2. Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем представляется документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

3.2.1. Заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия – поручительства.

3.2.2. Для получения муниципальной услуги через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет никаких документов не требуется.

3.3. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного, справочного и информационного обслуживания заявителей.

3.3.1. Библиотекарь производит запись заявителя в библиотеку, оформляет читательский формуляр заявителя в соответствии с предоставленными документами.

Регистрация одного заявителя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.3.2. Заявитель в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

3.3.3. Библиотекарь выполняет запрос заявителя, осуществляет выдачу документов. В

соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает заявителя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от заявителя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;
- обслуживает заявителя в читальном зале: производит подбор и выдачу документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор и копирование документов;
- обслуживает заявителя по межбиблиотечному абонементу (МБА);
- обслуживает заявителя путем приема справочно-библиографических запросов;
- осуществляет поиск информации по запросу заявителя в сети Интернет, в справочно-правовой системе «Консультант Плюс».

3.3.4. Обслуживание на абонементе:

- заявитель, имеющий постоянную регистрацию на территории города Белокуриха, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, представляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность, согласно п. 3.2. настоящего Регламента. Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные заявителя с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой под роспись;

- заявитель услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю;
- срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от заявителя услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента;
- на абонементе заявитель услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю;
- заявитель услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, срок на 15 дней (для детей – 10 дней). По истечении 15 дней (для детей – 10 дней) заявитель услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы;
- библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где заявитель услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов заявителем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число;
- читательский формуляр на руки не выдается.

3.3.5 Обслуживание в читальном зале:

- услугами читального зала могут воспользоваться все заявители при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п. 3.2. настоящего Регламента, даже при разовом обращении;
- на читателя оформляется читательский формуляр;
- библиотекарь знакомит заявителя с правилами пользования читального зала под роспись;
- заявитель услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю;
- за каждый выданный экземпляр заявитель услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов во временное пользование в читальном зале производится в течение рабочего дня;
- заявитель услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные

документы библиотекаря, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа;

- из читального зала документа на дом не выдаются;
- время обслуживания заявителя услуги в читальном зале не должно превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от заявителя услуги, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

3.3.6. Обслуживание по межбиблиотечному абонементу (МБА):

- услугами Межбиблиотечного абонемента могут воспользоваться заявители, имеющие постоянную прописку на территории города Белокуриха при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно п. 3.2. настоящего Регламента, даже при разовом обращении;

- заявитель в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа;

- на читателя оформляется читательский формуляр;

- библиотекарь знакомит заявителя услуги с правилами пользования Межбиблиотечного абонемента под роспись;

- заявитель услуги может заказать документы, находящиеся в других библиотеках Алтайского края. Предоставление документов осуществляется на сроки, указанные библиотекарем в соответствии с требованиями библиотеки, выполнившей заказ;

- библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где заявитель услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов заявителем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число;

- срок выполнения услуги – от 2 дней до 20 дней со дня поступления запроса.

3.3.7. Обслуживание по поиску информации по запросу заявителя в сети Интернет, в справочно-правовой системе «Консультант Плюс»:

- данной услугой могут воспользоваться заявители без предъявления документа, удостоверяющего личность;

- заявитель в устной или письменной форме делает запрос, либо по электронному запросу на электронный адрес библиотеки. Время поиска нужной информации составляет не более 60 минут.

3.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки.

3.5. Муниципальная услуга считается предоставленной, если пользователю предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения согласно п. 2.7. настоящего Регламента.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных Регламентом, осуществляется председателем Комитета по культуре и делам молодежи.

4.2. Специалист, ответственный за прием документов, несет персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка приема и опправки документов, правильность и своевременность внесения записей в журналах регистрации входящих и исходящих документов.

4.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет

персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных административных действий, установленных Регламентом.

4.4. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных локальных актов.

4.6. 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 (бездействия) специалистов.

4.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета по культуре и делам молодежи (библиотеки)

5.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействия) Комитета по культуре и делам молодежи (библиотеки) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном порядке.

5.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу) председателю Комитета по культуре и делам молодежи.

5.3. Заявление (претензия, жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

- при подаче физическим лицом – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ; при подаче обращения юридическим лицом – его наименование, адрес, дату подачи; при подаче обращения физическим лицом от имени юридического лица фамилию, имя, отчество физического лица, а также наименование и адрес юридического лица;

- наименование муниципального органа, учреждения и (или) структурного подразделения и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия), решения;

- личную подпись и дату.

5.4. К заявлению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

5.5. Заявление подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем) юридического лица.

5.6. По результатам рассмотрения заявления принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

5.7. Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.8. В случае, если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более, чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявления автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.9. Ответ на письменную жалобу по существу не дается в следующих случаях:

- отсутствие фамилии заявителя, направившего заявление, отсутствие почтового

адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствие в заявлении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решения (в чем выразилось, кем принято);

- если в заявлении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение.

5.10. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента её получения. В случае, если текст письменного заявления не поддается прочтению, письменный ответ направляется заявителю не позднее 7 дней, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения специалистов, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное лицо привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.12. Заявители вправе обжаловать действия (бездействия) специалистов Комитета по культуре и делам молодежи (библиотеки) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.