

# **Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»**

## **1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (далее - Регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, информированности граждан и организаций о деятельности Белокурихинской городской библиотеки, и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур), а также сроки при ее оказании.

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

## **2. Стандарт оказания муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» (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

Официальный интернет-сайт: <http://belokuriha-gorod.ru/>

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа заявителям к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (далее - Перечень информации), а именно - сведений о ресурсах библиотеки, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотеки и базах данных.

В случае отсутствия запрашиваемых сведений в Перечне информации, результатом предоставления муниципальной услуги является письменное уведомление об отсутствии требуемых в запросе сведений.

2.5. Сроки предоставления информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотеки и базах данных, по запросам заявителей составляют:

- устные ответы на телефонные звонки и при личном обращении заявителя выполняются в течение 15 минут;

- ответы по письменным запросам заявителей, в том числе направленным по электронной почте, направляются почтой и (или) электронной почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации запроса.

Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении и по телефону осуществляется в часы работы библиотеки.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если заявителю предоставлена запрашиваемая им информация или дан ответ об ее отсутствии в справочно-поисковом аппарате и базах данных библиотеки.

При отсутствии запрашиваемой информации заявителю, при возможности, даются рекомендации по ее поиску.

2.6. 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»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р;
- 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

2.7. Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги являются:

- отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке;
- несоответствие запроса заявителя содержанию муниципальной услуги;
- текст запроса заявителя не поддается прочтению;
- отсутствие в запросе заявителя сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие в запросе заявителя наименования юридического лица, для физического лица - фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового и (или) электронного адреса, необходимого для направления информационного письма;
- нарушение Правил пользования библиотекой;
- отсутствие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- в письменном 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;
- запрос заявителя содержит нецензурные или оскорбительные выражения.
- основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги являются технические неполадки на серверном оборудовании и (или) технические проблемы с сетью Интернет и/или программным обеспечением в библиотеке.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Срок регистрации запроса заявителя об оказании муниципальной услуги.

При нахождении заявителей непосредственно в библиотеке, регистрация одного читателя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация - в течение 5 минут.

Регистрация запроса заявителя осуществляется в день поступления.

Для предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя

необходим читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования библиотекой с момента его оформления и до перерегистрации.

Для оформления читательского формуляра получатель муниципальной услуги представляет документ, удостоверяющий личность (паспорт), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет.

2.10. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов при оказании муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

Библиотека размещена с учетом максимальной пространственной доступности. Доступность для всего населения обеспечивается удобным местоположением библиотеки – в центре города, вблизи транспортных сообщений.

Вход в здание оборудован вывесками с наименованием библиотеки и графиком работы.

Помещения для приема заявителей оборудованы информационными табличками с указанием отделов библиотеки.

Места доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных непосредственно в помещении библиотеки должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях, специальным библиотечным оборудованием (каталожными шкафами), отвечающим требованиям стандартов, компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителю и персоналу.

В помещениях обеспечены:

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонная связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции учреждения;
- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим оказание муниципальной услуги;
- наличие письменных принадлежностей.

Количество компьютерного и иного электронного оборудования, программное обеспечение должно отвечать установленным требованиям норм, технических условий и обеспечивать надлежащее качество, периодичность и сроки предоставления муниципальной услуги.

Визуальная, текстовая информация размещается на информационных стендах, содержащих сведения:

- о местонахождении, контактных телефонах, режиме работы, адресах электронной почты в сети Интернет;
- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о наличии справочно-поискового аппарата, баз данных в библиотеке;
- настоящий административный регламент.

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

3.1. Административные процедуры по оказанию муниципальной услуги в библиотеке включают в себя:

- регистрацию запросов заявителей;
- анализ тематики запроса,
- выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Регистрация запроса заявителя состоит в следующем:

- юридическим основанием для начала административной процедуры является запрос заявителя, поступивший в библиотеку при личном обращении, по телефону, по средствам почтовой, электронной связи;

- должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является директор библиотеки, предоставляющий муниципальную услугу;

- регистрация запроса заявителя осуществляется в день поступления;

- полученный запрос вводится в электронную систему учета документов или вносится в журнал регистрации документов, фиксируется в читательском формуляре.

### 3.3. Регистрация получателя муниципальной услуги

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги и оформления читательского формуляра является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

Регистрация получателя муниципальной услуги, перерегистрация осуществляются по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорта), или аналогичного документа одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет.

Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;

- установку наличия (отсутствия) оснований для предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки;

- оформление читательского формуляра.

3.4. Консультирование получателя муниципальной услуги по получению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных, по самостоятельному поиску документов специалистами библиотеки, ответственными за оказание муниципальной услуги

Специалисты библиотеки, ответственные за оказание муниципальной услуги, в вежливой и корректной форме консультируют получателя по доступу к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистами библиотеки получателей муниципальной услуги – 6 минут.

### 3.5. Анализ тематики запроса, выдача результата оказания муниципальной услуги:

в процессе выполнения административной процедуры осуществляется анализ тематики запроса, подготовка запрашиваемой информации, выдача результата оказания муниципальной услуги;

результатом выполнения административной процедуры являются информационная справка, выдаваемая заявителю в момент обращения, или информационное письмо в печатном или электронном виде, направляемое заявителю в срок, не превышающий 10 рабочих дней;

### 3.6. Информирование о порядке оказания муниципальной услуги

Информирование заявителей о порядке оказания муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотеки в ходе личного обращения заявителей, с использованием средств телефонной связи, изданий информационных материалов, размещения информации на стендах, в сети Интернет.

3.7. Требования к порядку выполнения административных процедур заключаются в следующем:

- доступ к электронному справочно-поисковому аппарату и базам данных может осуществляться заявителем самостоятельно на территории библиотеки со специально оборудованных мест;

- специалисты библиотеки, ответственные за оказание муниципальной услуги, осуществляют доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных путем предоставления консультативных услуг по методике эффективного поиска информации по запросу заявителя, выраженному в устной, письменной или электронной форме;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотеки в

вежливой (корректной) форме информируют заявителей по их запросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, фамилии, имени и отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок;

- при невозможности специалиста библиотеки, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту или же заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию;

- в случае если для подготовки информации требуется продолжительное время, специалист библиотеки, оказывающий муниципальную услугу по устному запросу, предлагает заявителю обратиться в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время;

- при поступлении письменного запроса готовится информационное письмо, в котором в четкой и понятной форме содержится ответ на поставленные вопросы. В нем должны быть указаны фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя. Ответ может направляться в письменном либо электронном виде, в зависимости от способа обращения заявителя или по его желанию.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением административного регламента и иных нормативных правовых актов, а также за принятием решений специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется директором библиотеки.

4.2. Контроль за исполнением административного регламента включает в себя:

- проведение проверок;
- выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение, принятие решений;
- подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов в ходе предоставления муниципальной услуги;
- проверка по соответствующим направлениям деятельности проводится ежегодно.

4.3. Комитет по культуре и делам молодежи осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги путем проведения проверок полноты и качества исполнения административного регламента библиотекой и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Алтайского края.

Проверки полноты и качества оказания муниципальной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению читателя.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, может быть принято решение о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством.

4.4. Специалисты, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры и за решения, принимаемые в ходе исполнения административного регламента.

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

Директор несет персональную ответственность за реализацию положений настоящего административного регламента в возглавляемой им библиотеке.

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

Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих административные процедуры, и решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги, в досудебном порядке.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу), в соответствии с уровнем

подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуются, руководителю библиотеки, председателю комитета по культуре и делам молодежи администрации г. Белокуриха, заместителю главы администрации г. Белокуриха по социальным вопросам.

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

- при подаче физическим лицом - фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания; при подаче обращения юридическим лицом - его наименование, адрес, дату подачи;

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

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

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

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

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

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

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.

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

- отсутствие фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

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

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

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

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе оказания государственной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц библиотеки г. Белокуриха и решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В случае обжалования действия (бездействия) должностного лица в судебном

порядке, заявитель подает заявление в суд.