Р О С С И Й С К А Я Ф Е Д Е Р А Ц И Я
Б Е Л Г О Р О Д С К А Я О Б Л А С Т Ь

АДМИНИСТРАЦИЯ МГУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«КОРОЧАНСКИЙ РАЙОН»

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

« 11 » сентября 2013г. **№ 651**

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального района «Корочанский район» от 24 июня 2011 года № 455 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации муниципального района «Корочанский район» администрация муниципального района «Корочанский район» **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (прилагается).

2. Отделу информации, взаимодействия со СМИ, общественными и религиозными организациями администрации района (Ковалева В.Н.) разместить данное постановление на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального района «Корочанский район» в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальной политике Белкина А.В.

Глава администрации
Корочанского района **А.Сергиенко**

Утверждён
постановлением администрации
муниципального района
«Корочанский район»
от « 11 » сентября 2013г.
№ 651

Административный регламент по предоставлению 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 - Регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек Корочанского района.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Сведения о местонахождении и графике работы муниципальных библиотек Корочанского района (далее - библиотеки), контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты библиотек размещаются на информационных стендах, а также на официальных сайтах библиотек.

1.3.2. Сведения о графике приема должностными лицами библиотек заинтересованных лиц и получателей муниципальной услуги сообщаются по телефонам для справок, а также размещаются на официальных сайтах библиотек.

1.3.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в сети Интернет на официальных сайтах библиотек;
- на Портале государственных, и муниципальных услуг Белгородской области (http://gosuslugi31.ru), на официальном Портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)), а также на информационных стендах в помещениях библиотек;
- при устном обращении в библиотеки с использованием средств телефонной связи в форме индивидуального устного консультирования;
- при письменном обращении в библиотеки с использованием средств почтовой, факсимильной связи, электронной почты в форме индивидуального письменного консультирования;
- при личном обращении заинтересованного лица в библиотеки в форме индивидуального устного консультирования.

1.3.4. На официальных сайтах библиотек, Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), информационных стендах в помещениях библиотек размещаются следующие, информационные материалы о порядке предоставления муниципальной услуги:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст настоящего Регламента с приложениями;
- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги и блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур;
- сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе официального сайта, адресе электронной почты библиотеки;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий и (или) бездействия должностных лиц библиотек при предоставлении муниципальной услуги;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа местного самоуправления Корочанского района.

Информация, размещенная на официальных сайтах библиотек, Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), должна быть круглосуточно доступна пользователям для ознакомления без взимания платы и иных ограничений.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотеки подробно и в вежливой форме
информируют обратившихся по следующим вопросам:

- сведения о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок;
- сведения о нормативных актах по вопросу оказания муниципальной услуги;

- сведения о порядке предоставления муниципальной услуги;

- место размещения на официальных сайтах библиотек информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

порядок предоставления муниципальной услуги в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

При невозможности сотрудника библиотеки, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.6. При поступлении письменного обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги письменный ответ на обращение направляется заинтересованному лицу в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения в библиотеке почтовым отправлением, электронной почтой или факсом в зависимости от способа доставки, указанного в письменном обращении заинтересованного лица.

1.3.7. При личном обращении заинтересованного лица в часы работы библиотеки время индивидуального устного консультирования не должно превышать 20 минут. Время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляют муниципальное казенное учреждение культуры «Корочанская центральная районная библиотека» и филиалы.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде информации о библиографических ресурсах библиотек.

Информация о библиографических ресурсах представляется заявителю в виде электронного документа - библиографической записи.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более одной минуты с момента формирования поискового запроса заявителем согласно подпункту 2.13.2 настоящего Регламента.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009., № 4)

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006г., № 52);

- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006г., № 19, ст. 2060);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010г., №31, ст. 4179);

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995г., № 1,ст. 2);

- постановление Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011г., № 29, ст. 4479);

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009г., № 52 (2 ч.), ст. 6626);

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 07 сентября 2010 года №1506-р «О внесении изменений в распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010г., № 37, ст. 4777);

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011г, № 18, ст. 2679);

- приказ Минкультуры России от 22 июня 2012 года № 623 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Министерством культуры Российской Федерации государственных услуг по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2012г., № 50);

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Белгородской области, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. От, заявителей не требуются документы для получения муниципальной услуги.

2.6.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги в интерактивном режиме осуществляется на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя на указанный портал.

2.6.3. Библиотеки не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.7. Основания для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Услуги, предоставляемые другими организациями, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Услуга предоставляется заявителям бесплатно.

2.10. Ожидание в очереди при предоставлении муниципальной услуги отсутствует.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется заявителям в сети Интернет и не требует специально оборудованных мест для оказания таких услуг.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.12.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без представления каких-либо документов.

2.12.2. Показателем качества муниципальной услуги является степень соответствия информации, содержащейся в выданной библиографической информации, сведениям, изложенным в запросе.

2.12.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заявителей муниципальной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещениях библиотек;
- должностными лицами библиотек при личном обращении с использованием средств телефонной и факсимильной связи, посредством письменных ответов должностными лицами библиотек на письменные обращения получателей муниципальной услуги, в том числе по электронной почте;
- посредством размещения на сайтах библиотек;
- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- посредством размещения в средствах массовой информации.

Основным показателем качества предоставления муниципальной услуги является отсутствие жалоб на действия и (или) бездействие специалистов библиотек.

2.12.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.12.5. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в процессе предоставления муниципальной услуги не используются.

2.13. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.

2.13.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является обращение заявителя. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги (приложение к настоящему Регламенту).

Заявитель обращается через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) с использованием универсальной электронной карты на территории Белгородской области, формулируя поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на муниципальную услугу.

2.13.2. Для получения муниципальной услуги заявитель заполняет следующие поисковые поля (или часть из них):

- автор,
- заглавие,
- год издания,
- место издания,
- ISBN (International Standard Book Number) - международный стандартный книжный номер;
издательство.

В ответ на запрос заявитель может получить два варианта ответа системы: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии необходимых документов.

В случае ответа «Нет в наличии» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии необходимой информации заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов, просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

2.13.3. Способ фиксации результата предоставления муниципальной услуги - в электронном виде.

3. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

3.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами библиотек положений Регламента и предоставлению муниципальной услуги.

3.1.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц библиотек, определенных административными процедурами, организуется администрацией библиотек.

3.1.2. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия и (или) бездействие должностных лиц библиотек.

3.1.3. Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами библиотек, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов библиотек.

3.1.4. При организации проверок учитываются жалобы и обращения заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц библиотек, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Проверки бывают плановыми и внеплановыми. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

3.2.2. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается правовым актом управления культуры администрации Корочанского района.

3.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты управления культуры администрации Корочанского района, специалисты библиотек.

3.2.4. По требованию рабочей группы ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, представляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

3.3. Ответственность должностных лиц библиотек за решения, действия и (или) бездействие, принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Должностные лица библиотек, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную за правильность и обоснованность принятых решений. Также они несут персональную ответственность за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

3.3.2. Персональная ответственность должностных лиц библиотек закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

3.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

3.4.1. Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в библиотеки индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

3.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны; граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц библиотек нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

3.4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов - граждан, являющихся заявителями при предоставлении муниципальной услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц библиотек нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению j муниципальной услуги.

4. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений, действий и (или) бездействия библиотек, а также должностных лиц

4.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц библиотек в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель вправе обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 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 нормативно-правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

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.

4.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

4.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в библиотеки. Жалобы на решения, принятые директором библиотеки, рассматриваются вышестоящими органами местного

самоуправления: управлением культуры администрации Корочанского района, заместителем главы администрации Корочанского района по социальной политике, главой администрации Корочанского района.

4.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальный сайт управления культуры администрации Корочанского района, официальные сайты библиотек, Единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица организации, предоставляющего муниципальную услугу, решения, действия и (или) бездействие которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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;

3) сведения об обжалуемых решениях, действиях и (или) бездействии организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица организации, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием и (или) бездействием организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица организации, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.2.4. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение тридцати календарных дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в приёме документа у заявителя, в течение 15 календарных дней со дня ее регистрации, если иные сокращенные сроки рассмотрения жалобы не установлены Правительством Российской Федерации.

4.3. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

4.3.1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, принимает одно из следующих решений:

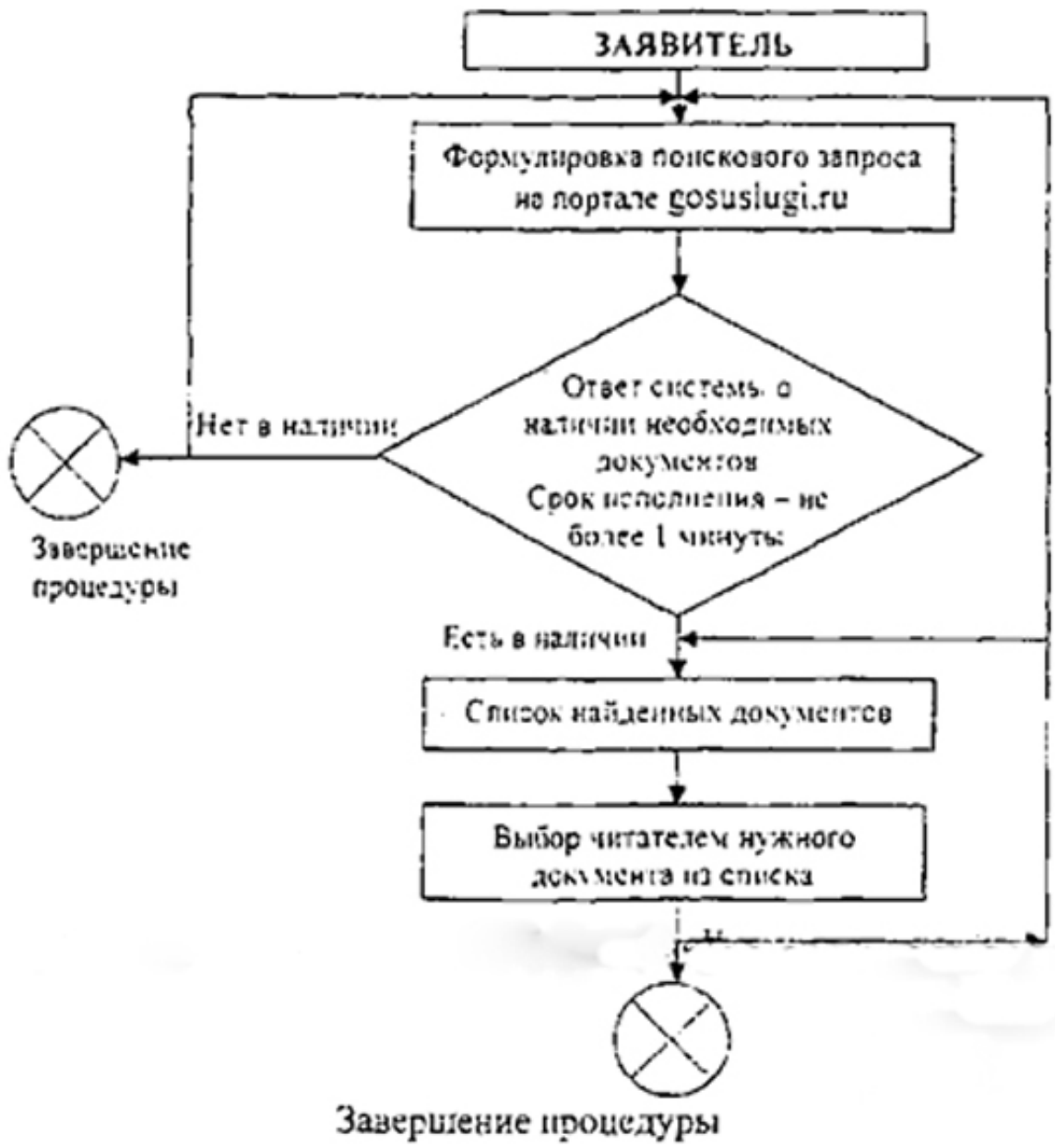
1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

4.3.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 4.3.1. Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Настоящий Регламент, а также приложения к нему размещаются на официальных сайтах библиотек Корочанского района.

Приложение
к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступу к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги