

**АДМИНИСТРАЦИЯ НЕМЕЦКОГО НАЦИОНАЛЬНОГО РАЙОНА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«10» ноября 2015 № 673

с. Гальбштадт

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к фондам библиотек, в том числе к фонду редких книг, справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612 – 1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», руководствуясь Уставом муниципального образования Немецкий национальный район Алтайского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к фондам библиотек, в том числе к фонду редких книг, справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (прилагается).

2. Настоящее постановление обнародовать на официальном сайте Администрации Немецкого национального района Алтайского края <http://www.admin-nnr.ru>.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заведующего отделом культуры Администрации Немецкого национального района.

Глава Администрации района

Э.В. Винтер

Утвержден
постановлением Администрации
Немецкого национального
района Алтайского края
от «10» ноября 2015 № 673

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к фондам библиотек, в том числе к фонду редких
книг, справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент (далее – регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к фондам библиотек, в том числе к фонду редких книг, справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории Немецкого национального района (далее – муниципальная услуга) разработана в целях обеспечения прав граждан на оперативный доступ к библиографической информации, повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

В содержание муниципальной услуги входят выдача книг и других документов из библиотечного фонда, во временное пользование, обслуживание населения, предоставление информации об имеющихся ресурсах библиотеки, предоставление доступа к фонду редких книг, справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, предоставление справочной и консультационной помощи в поиске информации и подборе документов, комплектование библиотечного фонда, обеспечение его сохранности.

1.2. Основные понятия, используемые в административном регламенте:

- административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;
- муниципальная услуга осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление доступа к фондам библиотек, в том числе к фонду редких книг, справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных»

2.2. Муниципальная услуга предоставляется – муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система Немецкого национального района» (далее – МБУК «ЦБС ННР») и работниками многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенного на территории Немецкого национального района Алтайского края (далее – МФЦ). Сведения о месте нахождения, контактные телефоны и юридические адреса сельских библиотек ННР и МФЦ содержатся в Приложении 1 - 2 к настоящему Административному регламенту.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: 1) Конституцией Российской Федерации; 2) Федеральным законом от 29.12.1994 № 78 - ФЗ «О библиотечном деле»; 3) Федеральным законом от 16.10.2003 № 131 - ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"; 4) Федеральным Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; 5) Уставом МБУК «Централизованная библиотечная система Немецкого национального района».

2.4. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

пользователь нарушил Правила пользования МБУК «ЦБС ННР». Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.6. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- 1) по телефону;
- 2) по электронной почте;
- 3) посредством личного обращения;
- 4) по письменным запросам (обращениям).

- При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных МБУК «Централизованной библиотечной системы ННР» предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если сотрудники библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

- При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

- Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом библиотеки не должен превышать 15 минут.

- При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.7. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Место доступа к библиотечному обслуживанию непосредственно в помещениях библиотек должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях, оборудованием (каталожными шкафами), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователю.

Доступ к библиотечному обслуживанию осуществляется на территории МБУК «ЦБС ННР».

2.8. Документы необходимые для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации). Несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

2.9. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- отсутствие у заявителя документов, требуемых п. 2.9. настоящего регламента;
- заявитель нарушил Правила пользования библиотекой;
- заявитель причинил ущерб Библиотеке.

2.10. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- открытость деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- соответствие требованиям административного регламента;
- результаты служебных проверок;
- исполнительская дисциплина;
- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб по вопросу предоставления услуги;

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

3. Административные процедуры:

3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя.

3.2. Осуществление административных процедур также возможно с использованием системы "Личный кабинет" на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) с использованием федеральной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций).

- предоставление муниципальной услуги через МФЦ осуществляется в рамках соответствующих соглашений.

3.3. Процедура предоставления муниципальной услуги следующая:

- запись заявителя в библиотеку;
- выдача документа;
- получение справки;
- посещение массового мероприятия;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги

3.4. Муниципальная услуга считается предоставленной, если пользователю предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором МБУК «ЦБС ННР».

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.3. Директор учреждения организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль над их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4.4. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) лица, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. В части досудебного обжалования: Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами. Указанные лица могут обратиться в МБУК «Централизованная библиотечная система ННР» с предложениями, заявлениями или жалобами, которые будут рассмотрены в установленном законодательством порядке.

5.2. Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме у директора МБУК «Централизованная библиотечная система ННР», а также направлена по почте, через Многофункциональный центр, официальный сайт органа предоставляющего муниципальную услугу, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети «интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалобу можно направить на электронный адрес МБУК «ЦБС ННР» info.biblio312@yandex.ru и Отдела культуры Администрации Немецкого национального района: otdelkulturannr@mail.ru Написать письмо и отправить его по почте можно по адресу: 658870, Алтайский край, Немецкий национальный район, с. Гальбштадт, ул. Тракторная, 8.

По этому же адресу можно принести письмо и лично сдать его (прием документов ежедневно с 08 - 30 до 18 - 00 часов кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.5. В письменной жалобе получателя муниципальной услуги указывается:

- 1) фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;
- 2) контактный почтовый адрес (и или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) предмет жалобы;
- 4) личная подпись получателя муниципальной услуги.

5.6. Директор МБУК «ЦБС ННР»:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Ответ на жалобу подписывается директором МБУК «Централизованная библиотечная система Немецкого национального района»

5.8. Ответ на жалобу, поступившую в МБУК «ЦБС ННР» направляется по почтовому адресу, указанному в обращении либо отдается лично заявителю.

5.9. Письменная жалоба, поступившая в МБУК «ЦБС ННР» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях Директор МБУК «ЦБС ННР» вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

5.10. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении, об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.11. Обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги " Предоставление доступа к фондам библиотек, в том числе к фонду редких книг, справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных"

Сведения о МФЦ

| Филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в с. Гальбштадт | |
|--|---|
| Место нахождения и почтовый адрес | 658870, Алтайский край, Немецкий национальный район, с. Гальбштадт, ул. Школьная, 17а |
| График работы | пн.-пт.:9.00 –17.00, сб., вс.: выходные дни |
| Единый центр телефонного обслуживания | 8-800-775-00-25 |
| Интернет-сайт МФЦ | www.mfc22.ru |
| Адрес электронной почты | 29@mfc22.ru |

Приложение 2

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги " Предоставление доступа к фондам библиотек, в том числе к фонду редких книг, справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных"

Сведения о сельских библиотеках ННР

| № п/п | Наименование учреждения | Юридический адрес | Контактные данные |
|-------|--|---|-------------------|
| 1. | МБУК «Централизованная библиотечная система ННР» | 658870, с. Гальбштадт, ул. Тракторная,8 | 8-385-39-22-3-12 |
| 2. | филиал №1 Кусакская сельская библиотека | 658882, с.Кусак, ул. Энгельса,54 | 8-385-39-23-2-49 |
| 3. | филиал № 2 Гришковская сельская библиотека | 658881, с. Гришковка, ул. Ленина,71 | 8-385-39-27-3-41 |
| 4. | филиал № 3 Николаевская сельская библиотека | 658878, с.Николаевка, ул. Комсомольская,33 | 8-38-39-27-8-43 |
| 5. | филиал № 4 Камышинская сельская библиотека | 658877, с. Камыши, ул. Луговая, 27/а | 8-385-39-26-1-41 |
| 6. | филиал № 5 Шумановская сельская библиотека | 658875, с. Шумановка, ул. Ленина,47 | 8-385-39-28-6-73 |
| 7. | филиал № 6 Редкодубравская сельская библиотека | 658874, с. Редкая Дубрава, ул. Октябрьская,50 | 8-385-39-26-7-47 |
| 8. | филиал № 7 Подсосновская сельская библиотека | 658876, с. Подсосново, ул.Гагарина, 85 | 8-385-39-20-3-41 |
| 9. | филиал № 8 Красноармейская сельская библиотека | 658879, с. Красноармейское, ул. Мира, 21 | |
| 10. | филиал № 9 Орловская сельская библиотека | 658888, с. Орлово, ул. Ленина,40 | 8-385-39-28-4-69 |
| 11. | филиал № 10 Дегтярская сельская библиотека | 658882, с. Дегтярка, ул. Ленина, 55 | 8-385-39-29-7-11 |
| 12. | филиал № 11 Полевская сельская библиотека | 658884, с. Полевое, ул. Молодежная, 53 | 8-385-39-24-5-99 |
| 13. | филиал № 12 Протасовская сельская библиотека | 658885, с. Протасово, ул. Школьная, 25А | 8-385-39-25-3-43 |

Приложение 3

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги " Предоставление доступа к фондам библиотек, в том числе к фонду редких книг, справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных"

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

