

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных» на территории городского округа –
город Моршанск Тамбовской области

1. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории города Моршанска Тамбовской области (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения результатов и качества доступности исполнения муниципальной услуги, направленной на получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее - муниципальная услуга), создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги (далее - заявители), определяет сроки и последовательность действий (далее - административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.1. Описание заявителей муниципальной услуги.

Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители).

1.2. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и графике работы структурных подразделений администрации города и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система г. Моршанска» (далее - Библиотека).

Адреса местонахождения:

Центральная библиотека: 393950, Тамбовская область, город Моршанск, Октябрьская площадь, дом 32.

Адрес официального сайта Библиотеки: <http://www.regionlib.ru/morshansk>

Адрес электронной почты Библиотеки: morshansk-cbs@rambler.ru

Телефоны: 8(47533) 4-13-87.

График работы:

вторник-пятница с 09.00 до 17.00, суббота с 10.00 до 14.00,

выходной день – воскресенье, понедельник;

Детская библиотека: 393950, Тамбовская область, город Моршанск, ул. Интернациональная, дом 61а.

Адрес официального сайта Библиотеки: <http://www.regionlib.ru/morshansk>

Телефоны: 8(47533) 4-22-12.

График работы:

вторник-пятница с 09.00 до 17.00, суббота с 10.00 до 14.00,

выходной день – воскресенье, понедельник;

(с 1 июля по 31 августа - понедельник-пятница с 09.00 до 14.00, выходной день – суббота, воскресенье);

Библиотека-филиал № 2: 393950, Тамбовская область, город Моршанск, ул. Кирова, дом 79.

Адрес официального сайта Библиотеки: <http://www.regionlib.ru/morshansk>

Телефоны: 8(47533) 4-57-47.

График работы:

вторник-пятница с 09.00 до 17.00, воскресенье с 10.00 до 14.00,

выходной день – суббота, понедельник;

(с 1 июня по 31 августа - вторник-пятница с 10.00 до 14.00, выходной день – суббота, понедельник);

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

Адрес официального сайта администрации города: <http://promorshansk.ru/>

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде: индивидуального информирования; публичного информирования.

1.4.2. Индивидуальное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- путем непосредственного общения заявителей (при личном обращении, либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

- путем взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Обращения заявителей рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.4.3. Публичное информирование по вопросам предоставления

муниципальной услуги осуществляется путем размещения информации:

- на официальном сайте администрации города Моршанска Тамбовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://promorshansk.ru/>
- на официальном сайте Библиотеки: <http://www.regionlib.ru/morshansk> в средствах массовой информации (СМИ);
- на информационных стендах, расположенных в здании Библиотеки по адресу: 393950, Тамбовская область, город Моршанск, Октябрьская площадь, дом 32.

1.4.4. На официальном сайте администрации города, Библиотеки и на информационном стенде в здании Библиотеки размещается визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги:

- текст Административного регламента (полная версия - на официальном сайте администрации города, извлечения из Административного регламента на информационном стенде в здании Библиотеки, расположенного по адресу: 393950, Тамбовская область, город Моршанск, Октябрьская площадь, дом 32;
- блок-схема согласно приложению № 2 к Административному регламенту; перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.5. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Консультации по предоставлению муниципальной услуги предоставляются в порядке установленном пунктом 1.4.2. Административного регламента.

1.5.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, их комплектности (достаточности);
- о правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.5.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- своевременность; четкость в изложении материала; полнота консультирования; наглядность форм подачи материала; удобство и доступность.

1.6. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги.

1.6.1. Заявитель может обратиться за предоставлением муниципальной услуги в Библиотеку лично, через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (далее Интернет - сайт Библиотеки).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в порядке,

установленном разделом 3 Административного регламента.

1.6.2. Должностные лица Библиотеки, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют прием заявителей в соответствии с графиком работы библиотеки, указанным в подпункте 1.3.1. Административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Моршанска»

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является: получение заявителем информации в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: автор; заглавие; место издания; год издания; издательство; объем документа;

местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки - держателя издания).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в день обращения.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Тамбовской области от 21.06.1996 № 67-З «О библиотечном деле в Тамбовской области»;
- Устав города Моршанска Тамбовской области;
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Моршанска», утвержденный постановлением администрации города от 16.11.2011 № 1379;
- Правилами пользования муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Моршанска»;

- настоящий Административный регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Перечень документов для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных:

- при личном обращении - паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. В случае обращения несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - документ удостоверяющий личность их законных представителей;
- представитель юридического лица должен иметь доверенность от имени юридического лица, выданную за подписью руководителя или иного лица, уполномоченного учредительными документами, заверенную печатью организации.

В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ФЗ №210) при предоставлении муниципальной услуги от заявителя не требуется осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 ФЗ №210.

От заявителя запрещается требовать:

- предоставление документов и информации или осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 ФЗ №210 государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 ФЗ №210 перечень документов.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Отказ в приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги, не допускается.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с

нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить:

Не предусмотрен.

2.8.1. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

Не предусмотрен.

2.9. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги:

- нарушение Правил пользования муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система г. Моршанска»;
- по техническим причинам.

2.10. Размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13.1. Помещение, предназначенное для работы с заявителями, обеспечивается необходимым оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанных помещениях размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение заявителями информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

2.13.2. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников в рамках предоставления муниципальной услуги.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.13.3. Вход и перемещение по помещению, в котором проводится предоставление муниципальной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.13.4. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится предоставление муниципальной услуги, доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.13.5. При обращении инвалида за получением муниципальной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

1) возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника Библиотеки;

2) содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится предоставление муниципальной услуги, и выходе из него;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

7) возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью сотрудника Библиотеки;

8) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги :

- информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги;
- оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством РФ;
- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- открытый доступ для заявителей и других лиц к информации о сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц;
- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

3.1. Административная процедура состоит из административных действий, связанных с порядком предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Последовательность и состав выполняемых административных процедур показаны на блок-схеме согласно приложению № 2 к Административному регламенту.

3.2. Порядок предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

Для получения муниципальной услуги заявитель должен обратиться к Интернет-сайту Библиотеки.

Настройка получения информации в системе справочно-поискового аппарата, баз данных Библиотеки и получение информации из справочно-поискового аппарата, баз данных Библиотеки (соединение) осуществляется заявителем самостоятельно.

Поиск библиографической информации осуществляется по указанным на электронной форме атрибутам. В результате поиска будут попадать библиографические записи значения атрибутов, которые будут начинаться со значения атрибута (ов) поиска.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент

обращения заявителя на Интернет-сайт Библиотеки.

3.2.2. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки при личном обращении в Библиотеку.

Предоставление муниципальной услуги осуществляют сотрудники Библиотеки, в чьи должностные инструкции входит предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала административного действия, является личное обращение заявителя в Библиотеку.

Заявитель подает документы, указанные в подпункте 2.6.1. Административного регламента.

Сотрудник Библиотеки:

- проводит регистрацию (перерегистрацию) заявителя для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в течение 10 минут;
- предоставляет заявителю автоматизированное рабочее место, обеспечивающее доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки в течение 5 минут.

При предоставлении заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотек сотрудник Библиотеки в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

Максимальный срок исполнения данного административного действия - в течение рабочего дня.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением требований данного регламента осуществляет директор Библиотеки или лицо, его замещающее.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, прохождения административных процедур, а также выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, работников.

5.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) Администрации библиотеки, а также их должностных лиц, работников в досудебном порядке.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба), в том числе в следующих случаях:

5.2.1. нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.2.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя; 5.2.5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами.

5.2.5. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.6. отказ Администрации библиотеки, должностного лица библиотеки, работника в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.7. нарушение срока и порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

5.2.8. приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами.

5.2.9. требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не

указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Администрацию библиотеки.

5.4. В случае обжалования действий (бездействия) муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, жалоба подается на имя руководителя библиотеки. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, подается в вышестоящий орган (при его наличии). В случае отсутствия вышестоящего органа у руководителя жалоба на его решения рассматривается непосредственно им самим.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) библиотеки, должностного лица библиотеки, муниципального служащего, руководителя библиотеки может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта библиотеки, Единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в библиотеку.

5.7. Жалоба должна содержать:

5.7.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица библиотеки, либо муниципального служащего, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.7.2. фамилию, имя, отчество (последние - 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;

5.7.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки должностного лица библиотеки, либо работника;

5.7.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, должностного лица библиотеки, работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам
данных»

