Приложение №1

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации
Шаховского муниципального района
от «01» июня 2011г. № 1747

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Муниципального бюджетного учреждения культуры «Шаховская межпоселенческая библиотека», базам данных»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Муниципального бюджетного учреждения культуры «Шаховская межпоселенческая библиотека», базам данных», а также определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Муниципальной услугой является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (далее – муниципальная услуга).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», № 248, 17.11.1992);
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11-12, 17.01.1995);
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета», № 11-12, 17.01.1995);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 9 февраля 2009 г. № 8- ФЗ («Российская газета», № 25, 13.02.2009);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23.12.2009);

- Устав Муниципального учреждения культуры «Шаховская центральная межпоселенческая библиотека», утвержденным Приказом Отдела культуры Администрации Шаховского района от 27.12.2004г.№47 и Распоряжением Комитета по управлению имуществом Администрации Шаховского района от 29.12.2004г. №15 (с изм.)

3. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шаховская межпоселенческая библиотека» (далее – библиотека).

4. Результаты предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки и обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги. Информация о библиографических ресурсах библиотеки предоставляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, ISBN (международный стандартный книжный номер), Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах).

5. Заявители на получение муниципальной услуги

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в библиотеку.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

6.1. При получении услуги в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях необходимо представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ).

6.2. При получении услуги в электронном виде (через сайт или через поисковый терминал) доступ свободный.

7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1 Порядок информирования о муниципальной услуге

2.1.1. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотеки в ходе личного обращения пользователей, с использованием средств телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в сети Интернет на сайте библиотеки (http://shahbib.narod.ru), путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения информации на стендах.

2.1.2 Муниципальная услуга предоставляется по адресу: 143700 Московская область, п. Шаховская, улица 1-ая Советская, д. 20 – Шаховская районная библиотека.

Режим работы:

с 1 сентября по 31 мая:	с 1 июня по 31 августа:
Пн. выходной	Пн. $10^{00} – 18^{00}$
Вт. $10^{00} – 18^{00}$	Вт. $10^{00} – 18^{00}$
Ср. $10^{00} – 18^{00}$	Ср. $10^{00} – 18^{00}$
Чт. $10^{00} – 18^{00}$	Чт. $10^{00} – 18^{00}$
Пт. $10^{00} – 18^{00}$	Пт. $10^{00} – 18^{00}$
Сб. $10^{00} – 18^{00}$	Сб. $10^{00} – 18^{00}$
Вс. $10^{00} – 18^{00}$	Вс. выходной

Последняя пятница месяца – санитарный день

Номера телефонов для справок: 3-30-73 Отдел информационно-библиографической деятельности.

Адрес электронной почты: shahgorcbs@mail.ru

2.1.3 Консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется:

- при непосредственном обращении к специалистам библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги;
- при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы;
- при обращении по электронной почте - в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

- при письменном обращении (форма обращения произвольная) – в форме ответа на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

2.2 Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги через сайт библиотеки http://shahbib.narod.ru (далее – сайт библиотеки) обеспечивается в соответствии с режимом работы библиотеки в момент обращения. Срок доступа к справочно-поисковому аппарату зависит от скорости Интернет-соединения со стороны заявителя.

2.2.2 Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде через поисковый терминал при наличии свободного автоматизированного рабочего места (АРМ) осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки сразу в момент обращения.

2.2.3 Максимальный срок ожидания в очереди за предоставлением муниципальной услуги – 15 минут.

2.3 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

- Несоблюдение Правил пользования библиотекой;
- Несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- Обращение за предоставлением услуги содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- По техническим причинам.

2.4 Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

2.4.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил («Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03»), Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), нормам охраны труда, введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11. 1994 № 736, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

2.4.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации.

2.5 Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.5.1 Доступность оказания муниципальной услуги:

- наличие системы информирования и консультирования по пользованию справочно-поисковым аппаратом, в соответствии с административным регламентом;
- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом.

2.5.2 Качество оказания муниципальной услуги:

- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
- удовлетворенность пользователей данной муниципальной услугой качеством оказания муниципальной услуги не менее 80 %.

2.6 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.6.1 Запрос на предоставление муниципальной услуги в электронной форме при посещении библиотеки осуществляется в устной форме и осуществляется в момент обращения при наличии свободного автоматизированного рабочего места. Регистрация осуществляется автоматически при открытии электронного каталога.

2.6.2 Доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях в помещении библиотеки свободный, поэтому регистрация запроса не осуществляется. Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. К справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях:

- регистрация посетителя библиотеки на основании документа удостоверяющего личность, или для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского формуляра, являющегося Договором присоединения, с личной подписью посетителя библиотеки;

- при необходимости - консультативная помощь специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях свободный.

3.1.2. Через поисковый терминал (в электронной форме):

- свободный доступ.

3.2. Предоставление муниципальной услуги через сайт библиотеки осуществляется в режиме свободного доступа.

3.3. Фиксация результата оказания муниципальной услуги.

3.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является непосредственный доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал или сайт библиотеки. Информация о библиографических ресурсах библиотеки представляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, ISBN (международный стандартный книжный номер), Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах).

3.3.2. Муниципальная услуга считается предоставленной, если посетитель получил доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде.

3.3.3. При предоставлении муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях – регистрация посетителей в Отделе информационно-библиографической деятельности (ОИБД) библиотеки.

3.3.4. При предоставлении муниципальной услуги через сайт библиотеки автоматически фиксируется количество обращений к справочно-поисковому аппарату в электронном виде.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется должностным лицом Отдела культуры, молодежи и спорта Управления образования, культуры молодежи и спорта администрации Шаховского муниципального района, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента.

4.2. Текущий контроль осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

4.2.1. При проведении плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры

(комплексная проверка). Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги в плановом порядке осуществляется на основании годовых планов работы учреждения не реже одного раза в год.

4.2.2. Внеплановая проверка осуществляется на основании правого акта начальника Управления образования, культуры, молодежи и спорта. В неплановом порядке проверки осуществляются в связи с конкретными жалобами граждан на действия должностных лиц, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.3. Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде справки на имя Главы Шаховского муниципального района, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

4.4. Текущий контроль предоставления муниципальной услуги осуществляется директором библиотеки и его заместителем по информатизации.

V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

5.1. Обращение по вопросу ненадлежащего оказания муниципальной услуги направляется заявителем на имя директора библиотеки. Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме директора библиотеки в приемные дни.

Письменные обращения направляются по адресу:

143700, Московская область,

п. Шаховская, ул. 1-я Советская, д.20

Тел. 3-30-83.

Адрес электронной почты: shahgorcbs@mail.ru

5.2. Директор библиотеки:

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

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на устранение нарушений исполнения административного регламента при предоставлении муниципальной услуги, изложенных в данном обращении, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на обращение, поступившее в библиотеку, подписывается директором библиотеки и отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая директору библиотеки, рассматривается в течение 30-ти дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях директор библиотеки вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив заявителя, направившего жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

5.3. Ответ заявителю не направляется в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недостоверные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

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

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 3-х раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении администрации библиотеки об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.4. Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц библиотеки на обращение по вопросу ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, направляются в досудебном порядке в Отдел культуры, молодежи и спорта Управления образования, культуры молодежи и спорта Администрации Шаховского муниципального района.

5.5. Обжалование действий (бездействие) и решений должностных лиц, принятых в ходе выполнения настоящего административного регламента, в судебном порядке реализовывается в рамках действующего законодательства.