

УТВЕРЖДЕН:

Начальник управления по культуре и спорту
Администрации Истринского
муниципального района Московской области
Жерлыгина М.Б.
от «28» *сентября* 20 *11* г.



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к
справочно-поисковому аппарату Муниципального учреждения культуры
Истринская централизованная библиотечная система
Истринского муниципального района, базам данных

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату Муниципального учреждения культуры Истринская ЦБС Истринского муниципального района, базам данных определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, отвечающих за предоставление муниципальной услуги (далее – административный регламент).

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

1.3. Муниципальная услуга предоставляется в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на доступ к культурным ценностям и информации, сосредоточенным в едином распределенном библиотечном фонде Московской области, а также предоставления дистанционного доступа к иным информационным ресурсам.

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

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Краткое наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки.

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальное учреждение культуры Истринская ЦБС Истринского муниципального района (далее – библиотека).

3. Результаты предоставления муниципальной услуги

- Доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных 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);
- Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги

4.1. Предоставление муниципальной услуги через сайт библиотеки istrabibl.ru (далее – сайт библиотеки) обеспечивается круглосуточно в момент обращения. Срок доступа к справочно-поисковому аппарату зависит от скорости Интернет-соединения со стороны заявителя.

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

5. Правовые основания для предоставления 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 Истринская ЦБС Истринского муниципального района (МУК Истринская ЦБС Истринского муниципального района).

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 предоставить:

- читательский билет;
- 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. 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.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

9. Максимальный срок ожидания в очереди за предоставлением муниципальной услуги

- 15 минут.

10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

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

10.2. 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.

11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

11.1. 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).

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

12. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

12.1. 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.

12.2. 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 %.

13. Сведения о консультировании по предоставлению муниципальной услуги

13.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- на информационных стендах непосредственно в помещении библиотеки;
- на сайте библиотеки;
- в печатных средствах массовой информации;
- 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 – в форме ответа на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

13.2. На информационных стендах в помещениях библиотеки и на сайте библиотеки должна быть размещена следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст настоящего административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;
- порядок получения справок и консультаций.

13.3. 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 – 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.

13.4. Сроки предоставления консультаций:

- при обращении заявителя непосредственно в помещении библиотеки или по телефону – в момент обращения при наличии свободного специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- при обращении заявителя по электронной почте - при наличии технической возможности в течение одного рабочего дня.

13.5. Консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с графиком работы, утвержденным приказом директора библиотеки:

ДНИ НЕДЕЛИ	ВРЕМЯ ПРИЕМА
Понедельник	с 13.00 до 19.30
Вторник	с 13.00 до 19.30
Среда	с 13.00 до 19.30
Четверг	с 13.00 до 19.30
Пятница	с 13.00 до 19.30
Суббота	с 13.00 до 19.30 (в период с 1.09 по 31.05) выходной (в летний период с 1.06 по 31.08)
Воскресенье	выходной

Ответственный за консультирование по предоставлению муниципальной услуги – заведующий информационно-правовым отделом МУК Истринская ЦБС Истринского муниципального района Королевич Владимир Валерьевич.

Контакты:

телефон/факс 8(49631) 5-19-81

e-mail: info.bib.istra.ru@gmail.com

почтовый адрес: 143500, Московская область, г. Истра, ул. 9 Гвардейской дивизии, д. 49

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;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского билета (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 Справочно-библиографическом отделе (СБО) 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. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться путем проведения плановых (ежегодных) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок.

4.2. В ходе контроля осуществляется проверка:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

4.3. Плановая проверка осуществляется директором библиотеки и (или) его заместителем в рамках проведения плановых комплексных проверок, осуществляемых на основании соответствующих распоряжений Министерства культуры Московской области в соответствии с утвержденным графиком.

4.4. Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

4.5. Внеплановые проверки за предоставлением муниципальной услуги осуществляются по конкретным обращениям заявителей.

V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) 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:

телефон/факс 8(49631) 5-19-81

e-mail: info.bib.istra.ru@gmail.com

почтовый адрес: 143500, Московская область, г. Истра, ул. 9 Гвардейской дивизии, д. 49

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 и 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 (бездействия) и решения должностных лиц библиотеки на обращение по вопросу ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, направляются в досудебном порядке в Министерство культуры Московской области.

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