



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОСНОВОБОРСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23/03/2015 № 960

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

В целях приведения административных регламентов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, администрация Сосновоборского городского округа **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (Приложение).
2. Считать утратившим силу административный регламент, утвержденный постановлением администрации Сосновоборского городского округа от 04.07.2011 № 1129 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».
3. Общему отделу администрации (Тарасова М.С.) обнародовать настоящее постановление на электронном сайте городской газеты «Маяк».
4. Пресс-центру администрации (Арибжанов Р.М.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Сосновоборского городского округа.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.
6. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам Скавронскую Ю.Ю.

Глава администрации
Сосновоборского городского округа

В.Б.Садовский

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Сосновоборского городского округа
от 23/03/2015 № 960
(Приложение)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

1. Общие положения.

1.1. Настоящий административный регламент (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется подведомственным учреждением отдела культуры администрации Сосновоборского городского округа Ленинградской области-Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновоборская городская публичная библиотека» (далее –МБУ «СГПБ»).

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
Конституцией Российской Федерации («Российская газета». 25.12.1993 № 237);
Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 (Российская газета от 22.12.2006, №289);
Федеральным законом от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» от 07.04.1992) (в ред. от 25.10.2007);
Федеральным законом от 9.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ("Российская газета". 17.11.1992 N 248); (ред. от 29.12.2006) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2008) в данном виде документ опубликован не был;
Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле». ("Российская газета", 17.01.1995, N 11-12);
Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ("Российская газета". 29.07.2006N 165);
Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» ("Российская газета" от 17.01.1995 №11-12) (с изменениями от 26.03.2008) в данном виде документ опубликован не был;
Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996 №29, ст.3504); (с изм. от 13.07.2007 №923-р);
Федеральным законом Российской Федерации от 09.02.2009N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
Законом Ленинградской области от 03.07.2009 N 61-оз "Об организации библиотечного обслуживания населения Ленинградской области общедоступными библиотеками";

Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Уставом Муниципального бюджетного учреждения «Сосновоборская городская публичная библиотека».

1.4. Результат предоставления муниципальной услуги – обеспечение доступа пользователей к электронному каталогу.

1.5. Потребителями муниципальной услуги (далее - пользователями) являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2 . Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Муниципальная услуга предоставляется по адресам:

- отдел универсальной литературы – ул. Ленинградская, д.46;
 - отдел детской и юношеской литературы – пр. Героев, д.5;
 - отдел семейного чтения – ул. Солнечная д.23А;
- любое рабочее место, оборудованное доступом к сети Интернет и компьютером, отвечающим минимальным системным требованиям, в любое удобное для пользователя время.

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами МБУ «СГПБ» в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в сети Интернет на сайте МБУ «СГПБ» (www.cbs-sbor.ru), изданий информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения информации на стендах.

2.1.2. Номера телефонов для справок:

- отдел универсальной литературы: 8(81369)2-60-88;
- отдел детской и юношеской литературы: 8(81369)4-91-61;
- отдел семейного чтения: 8(81369)4-54-70.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты МБУ «СГПБ» информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности специалиста, 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.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами МБУ «СГПБ» при личном обращении и посредством телефона. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (только в том случае, если услуга предоставляется в стенах учреждений МБУ «СГПБ»);
- правила пользования библиотеками МБУ «СГПБ»;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений,

осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Время между датой поступления новых книг в фонд библиотек и датой их включения в электронный каталог не превышает 30 календарных дней.

2.2.2. Время вывода необходимой библиографической записи/записей на компьютер пользователя зависит только от возможности пропускного канала сети Интернет в той точке доступа, откуда осуществляется подключение к серверу МБУ «СГПБ» и загруженностью сервера.

В читальных залах библиотек (откуда производится подключение к серверу МБУ «СГПБ») время ожидания зависит только от загруженности сервера.

2.2.3. Ожидание в очереди заявителя при подаче запроса, а также при получении результата оказания муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

2.3.1 Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение Правил пользования библиотекой;
- причинение ущерба библиотеке;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

Предоставление услуги возобновляется в случае устранения указанных обстоятельств.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «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), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 №736, нормам охраны труда.

Рабочие места специалистов библиотеки аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

Сайт МБУ «СГПБ», с которых производится переадресация к электронному каталогу, должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылки для переходов к электронному каталогу находятся на главной странице сайта.

2.4.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах в МБУ «СГПБ».

2.4.3. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

- пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

2.4.5. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием библиотек МБУ «СГПБ».

2.5. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов (необходим только в стенах библиотек МБУ «СГПБ»):

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения государственной услуги, в стенах библиотеки).

- читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

2.6. Муниципальная услуга осуществляется бесплатно.

2.7 Показатели доступности оказания муниципальной услуги:

- на предоставление муниципальной услуги могут претендовать заявители – независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.
- наличие в учреждении, оказывающем муниципальную услугу системы информирования и консультирования, в соответствии с административным регламентом;

2.8. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом;
- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
- организация совместной работы с научными и образовательными и иными учреждениями.

3. Административные процедуры.

Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- создание и поддержание в актуальном состоянии электронного каталога;
- предоставление доступа.

3.1. Создание и поддержание в актуальном состоянии электронного каталога:

3.1.1. Создание библиографической записи в электронном виде.

3.1.2. Присвоение записи идентификационного номера, позволяющего редактировать каждую запись в отдельности, осуществлять контроль за качеством записи.

3.2. Предоставление доступа.

3.2.1. Удаленное подключение пользователя к сайту МБУ «СГПБ» (www.cbs-sbor.ru) и переход к окну с формой регистрации.

3.2.2. Переход по ссылке с сайта к электронному каталогу МБУ «СГПБ».

3.2.3. Осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге МБУ «СГПБ» путем заполнения необходимого поля:

1. Автор
2. Заглавие

3.2.3.1. Набрать в выбранном поле поисковое слово целиком.

- при поиске по Автору ввести фамилию автора, редактора, составителя и т.д. в именительном падеже.

-при поиске по Заглавию ввести два-три слова из заглавия искомого издания.

3.2.3.2. Щелкнуть мышкой по кнопке «Поиск».

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Пользователи МБУ «СГПБ» могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действий, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента, Правил пользования библиотеками МБУ «СГПБ» в отдел культуры администрации Сосновоборского городского округа лично или по телефону.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих в досудебном и судебном порядке.

5.1. В части досудебного обжалования:

5.1.1 Жалоба может быть подана как в письменной форме на бумажном носителе, так и в электронной форме в МБУ «СГПБ». Жалоба на решение и(или) действия (бездействие) директора МБУ «СГПБ» подаются главе администрации муниципального образования «Сосновоборский городской округ».

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МБУ «СГПБ», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба подписывается подавшим ее физическим лицом. Указывается дата составления жалобы.

5.1.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.1.5. Директор МБУ «СГПБ», ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги, проводит личный прием получателей муниципальных услуг.

5.1.6. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.1.4. настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.1.8. МБУ «СГПБ» при получении жалобы выдает Пользователю уведомление о принятии жалобы, содержащее координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, телефон), а также дату принятия решения о рассмотрении жалобы. Жалоба рассматривается на предмет правильности оформления в присутствии Заявителя, в случае наличия ошибок Заявитель может исправить их незамедлительно.

5.1.9. Директор МБУ «СГПБ» по результатам рассмотрения жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУ «СГПБ» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы с уведомлением Пользователя о причинах отказа.

5.1.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе Заявителю в письменной форме по почте заказным письмом и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Решение по жалобе по желанию Заявителя также может быть передано ему лично в руки под подпись.

5.1.12. Жалоба рассматривается МБУ «СГПБ» в течение 15 дней с момента её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Жалоба регистрируется в день её поступления в МБУ «СГПБ».

5.1.13. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в том числе, если в жалобе

не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.1.14. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.2 В части судебного обжалования: Пользователь вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства и арбитражный суд в порядке арбитражного судопроизводства.

5.2.1. Пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (бездействием), а также решениями муниципальных органов или должностных лиц нарушены его права и свободы.

5.2.2. С заявлением в суд Пользователь вправе обратиться в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Исп.: Е.А. Ревизор
8(81369)6-28-57; СЕ