

Приложение
к Постановлению главы
администрации муниципального
образования – Сасовский
муниципальный район Рязанской
области «Об утверждении
административного регламента
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому
аппарату и базам данных
муниципальных библиотек»
от 4 декабря 2013 г. №1051

Административный регламент отдела культуры муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее – регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения эффективности деятельности Администрации муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области (далее – администрация), направленной на сохранение, создание, распространение и освоение культурных ценностей, предоставление услуг в сфере культуры населению Сасовского муниципального района Рязанской области. Устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, формы контроля за оказанием муниципальной услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

1.2. Отраслевым (функциональным) органом администрации муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области, непосредственно предоставляющим муниципальную услугу, является Отдел культуры муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области (далее – отдел культуры).

Администрация организует и контролирует деятельность отдела культуры при предоставлении муниципальной услуги. Услуга может оказываться также в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане РФ независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели.

1.4. Информация заявителям по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно при личном обращении, на информационных стендах отдела культуры, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, сообщается по номеру телефона для справок, в сети Интернет на официальном сайте администрации Сасовского муниципального района, а также размещается в средствах массовой информации и информационных материалах (брошюрах, буклетах, афишах и т.п.).

Адрес отдела культуры: 391430, г. Сасово Рязанской области, ул. Ленина, д. 40.

Телефон для справок: 5-48-18, 5-04-55, электронная почта: saskult@mail.ru,

Сведения о графике (режиме) работы:

Понедельник – пятница: 08.00 – 17.00 час.

Перерыв: 12.00 – 13.00.час.

Выходные. Суббота, воскресенье.

Адрес многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг: 391430, г. Сасово Рязанской области, пр-т Свободы, д 19.

Телефон для справок: 2-40-50, электронная почта: mfc.sasovo@mail.ru,

Сведения о графике (режиме) работы:

Понедельник – пятница: 08.00 – 18.00 час.

Суббота: 08.00 – 12.00 час.

Выходной. Воскресенье.

1.5. Участником отношений по предоставлению муниципальной услуги является:

Муниципальное учреждение культуры Центральная библиотека муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области:

391430, г. Сасово Рязанской области, ул. Ленина, д. 40., телефон для справок: 5-02-59, электронная почта: foliant@pochamt.ru.

Сведения о графике (режиме) работы:

Понедельник – пятница: 08.00 – 17.00 час.

Перерыв: 12.00 – 13.00.час.

Выходные: Суббота, воскресенье.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» предоставляется отделом культуры муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг при непосредственном участии муниципального учреждения культуры Центральная библиотека муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является

2.4.1. предоставление информации из справочно-поискового аппарата и баз данных муниципальных библиотек.

2.4.2. обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется постоянно в течение года.

2.6. Основанием для начала административной процедуры предоставления муниципальной услуги является поступление запроса заявителя по телефону, посредством личного обращения в учреждение, по почте, в том числе электронной.

2.7. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

2.7.1. приём запроса и предоставление информации в устной форме о процедуре предоставления услуги (по телефону, лично заявителю);

2.7.2. приём и регистрация письменных (по почте или электронной почте) запросов заявителей о процедуре предоставления услуги;

2.7.3. подготовка ответа на письменный запрос и предоставление его заявителю;

2.7.4. предоставление информационных материалов о процедуре предоставления услуги посредством публикации в средствах массовой информации, размещения на Интернет-сайтах учреждений.

2.8. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.9.1 Основаниями для приостановления исполнения муниципальной услуги могут быть:

– изменения в законодательстве, регламентирующем исполнение муниципальной услуги;

– изменения в структуре администрации;

– по техническим причинам;

– в силу форс-мажорных обстоятельств;

2.9.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут быть:

– несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

– запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

– запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждений культуры;

– изменение подведомственности либо организационно-правовой формы учреждения культуры;

– обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

– нахождение заявителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, состояние опьянения и т.д.).

2.10. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

2.11. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

2.11.1. лично при обращении в Отдел культуры, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг или муниципальные учреждения культуры:

- документ, удостоверяющий личность.

- заявление по форме, указанной в приложениях №1 к настоящему регламенту.

2.11.2. получателями услуги почтой в адрес отдела культуры и подведомственных ему муниципальных учреждений культуры:

- заявление по форме, указанной в приложениях №1 к настоящему регламенту.

2.12. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

– несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

– запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

– запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждений культуры;

– изменение подведомственности либо организационно-правовой формы учреждения культуры;

– обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

– нахождение заявителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, состояние опьянения и т.д.).

2.13. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно на безвозмездной основе.

2.14. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

– Конституция Российской Федерации

– Бюджетный кодекс Российской Федерации;

– Гражданский кодекс Российской Федерации;

– Трудовой кодекс Российской Федерации;

-Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями и дополнениями;

– Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с изменениями;

– Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», с изменениями;

– Устав муниципального образования - Сасовский муниципальный район Рязанской области;

– Положение об отделе культуры муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области.

- иные нормативные правовые акты.

• Требования к местам исполнения муниципальной услуги

2.15.1. Помещения для исполнения муниципальной услуги размещаются в здании, оборудованном отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием учреждения культуры.

2.15.2. На территории, прилегающей к месторасположению учреждения культуры, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

2.15.3. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.15.4. В помещениях для исполнения муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения культуры.

2.15.5. Помещение для исполнения муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для исполнения муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой, иными визуальными, и мультимедийными средствами), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с исполнением муниципальной услуги, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.15.6. В местах исполнения муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

2.15.7. Прием посетителей осуществляется в кабинете начальника отдела культуры и помещениях, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг и руководителей муниципальных учреждений культуры Сасовского муниципального района Рязанской области, в специально оборудованных для предоставления муниципальной услуги помещениях.

2.15.8. Рабочее место ответственного сотрудника за предоставление муниципальной услуги оснащается настенной вывеской с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения муниципальной услуги

3.1. Начальник отдела культуры назначает ответственных сотрудников за исполнение административных процедур.

3.2. В случае устного запроса заявителя (представителя заявителя) (при личном посещении учреждения) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги составляет 15 минут;

3.3. В случае получения учреждением письменного запроса, направленного заявителем (представителем заявителя) по почтовой связи, по электронной почте, поданного при личном посещении учреждения заявителем (представителем заявителя) – 1 рабочий день с момента регистрации запроса.

3.4. При получении заказа через сектор межбиблиотечного абонементов и электронной доставки документов – 3 рабочих дней с момента регистрации запроса.

3.5. При невозможности работника, отвечающего на звонок или лично принявшего заявителя, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обращение заявителя должно быть переадресовано (переведено) другому должностному лицу, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.6. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

3.7. Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги заявитель информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

3.8. Услуга считается предоставленной:

– если заявитель получил запрашиваемую информацию из электронных текстовых ресурсов библиотеки.

– дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения с объяснениями причин.

3.9. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, получателя услуги информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.10. В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в данном муниципальном учреждении культуры, получателю услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.11. Обращения заявителей, в том числе в электронном виде фиксируются в книге регистрации обращений граждан.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги.

4.1. Внутренний контроль за предоставлением услуги осуществляется руководителем муниципального учреждения культуры,

предоставляющего услугу, ответственным за организацию работы учреждения по предоставлению услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги и принятием решений обеспечивается начальником отдела культуры.

4.3. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества исполнения услуги, выявления и устранения нарушений исполнения положений административного регламента, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников отдела культуры и муниципальных учреждений культуры.

4.4. Проверки могут быть плановыми (один раз в год) и внеплановыми.

4.5. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.6. На должностное лицо, нарушившее исполнение положений административного регламента, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, может быть наложено дисциплинарное взыскание.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента.

5.1. В части досудебного обжалования:

Действия (бездействие) и решения специалистов отдела культуры, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами. Указанные лица могут обратиться в отдел культуры 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 начальника отдела культуры.

5.3. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте по адресу: 391430, г. Сасово Рязанской области, ул. Ленина, д. 40, по электронной почте: saskult@mail.ru, Отдел культуры Сасовского муниципального района, устно по телефону: 5-04-55, 5-48-18,

Часы работы: с 8.00 до 17.00 часов, выходные – суббота, воскресенье.

5.4. В письменной жалобе заявителя указывается:

- 1) фамилия, имя, отчество заявителя;
- 2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- 3) контактный почтовый адрес (и или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет жалобы;
- 5) личная подпись получателя услуги.

5.5. Личный прием граждан в отделе культуры осуществляется в порядке живой очереди, возможна предварительная запись.

Записаться на личный прием к начальнику отдела культуры можно по телефону: 8(49133) 5-04-55, 5-48-18.

5.6. Начальник отдела культуры:

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 начальником.

5.8. Ответ на жалобу, поступившую в отдел культуры, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9. Письменная жалоба, поступившая в отдел культуры, регистрируется в день её поступления и рассматривается начальником отдела культуры в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, в случае обжалования отказа специалистов отдела культуры и муниципальных учреждений культуры, предоставляющих услугу, в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения, установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

5.10. Ответ на жалобу не дается в случаях:

– если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные 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 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 начальника об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

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

Приложение № 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
и базам данных муниципальных библиотек»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Начальнику Отдела культуры
Сасовского муниципального
района

—
(наименование заявителя)

—
(справочные данные: тел., факс, e-mail)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить мне доступ к справочно-поисковому аппарату
и базам данных муниципальных библиотек и выдать следующий
документ _____ (информацию, _____ книгу)

_____.
(указать необходимый заявителю документ (книгу, информацию).

(дата подачи заявления)

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
и базам данных муниципальных библиотек»

Блок-схема
порядка предоставления учреждением
услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам
данных муниципальных библиотек»

**Прием запросов
и предоставление информации в устной форме
Индивидуальное
устное информирование
Подготовка ответа на письменный запрос заявителя в письменном виде
Прием и регистрация письменного запроса заявителя
Предоставление информационных материалов посредством публикации
в СМИ, на Интернет-сайтах и стендах учреждений**

--	--

ЗАЯВИТЕЛЬ