

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«АКШИНСКИЙ РАЙОН»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11 февраля 2013_года

№_87_____

с.Акша

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

В целях повышения эффективности и результативности деятельности органов местного самоуправления муниципального района «Акшинский район», в соответствии с Постановлением администрации муниципального района «Акшинский район» «Об административных регламентах предоставления муниципальных услуг» от 09 сентября 2011года №408, частью 6 статьи 36 Устава муниципального района «Акшинский район», администрации муниципального района «Акшинский район» **п о с т а н о в-
л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального района «Акшинский район» от 19 апреля 2012 года № 229 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги ”Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных“».

3. Настоящее постановление обнародовать на информационных стендах администрации муниципального района «Акшинский район», официальном сайте администрации муниципального района «Акшинский район».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на директора муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Акшинский район» Болотову О.Ф.

Руководитель администрации
муниципального района

«Акшинский район»

О.А.Янцевич

Приложение
Утвержден постановлением
администрации муниципального
района «Акшинский район»
от __11 февраля____ 2013__ года №
__87__

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ
АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования регламента

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

2. Настоящий регламент устанавливает стандарт, порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Акшинский район».

Круг заявителей

3. Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:
российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
организации и общественные объединения;
органы государственной власти, местного самоуправления.

4. Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены уставами муниципальных библиотек в зависимости от функциональных особенностей каждой муниципальной библиотеки, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
муниципальной услуги**

5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

5.1. Посредством размещения в сети Интернет

- на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, www.aksha.zabaykalskiykray.rf/.

- единого портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru;

- регионального портала государственных и муниципальных услуг - <http://www.pgu.e-zab.ru>.

5.2. По письменным обращениям.

Адрес места нахождения и почтовый адрес для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги:

674230, Забайкальский край, Акшинский район, село Акша, улица 1 Мая, д.13.

Адрес электронной почты для направления обращений:

olia.bolotova2012@yandex.ru

Почтовые адреса, адреса электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу размещаются на официальном сайте www.aksha.zabaykalskiykray.rf/.

Почтовые адреса, адреса электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу размещаются на официальном сайте.

5.3. Посредством телефонной связи.

Телефоны: 8-30-231-3-16-84

Сведения о контактных телефонах органов, предоставляющих муниципальную услугу, размещаются на сайте.

5.4. Посредством размещения на информационных стендах, расположенных в помещении органа, предоставляющего муниципальную услугу, предназначенном для приема обращений и заявлений.

График работы помещений органа, предоставляющего муниципальную услугу, предназначенных для приема обращений и заявлений физических и юридических лиц (филиалов) представлен в приложении №1.

Сведения о местонахождении органа, предоставляющего муниципальную услугу, размещаются на его сайте.

5.5. На информационных стендах размещается следующая информация:

текст административного регламента;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

адреса сайта и электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги.

6. На сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, размещается следующая информация:

текст административного регламента;

адреса электронной почты для направления обращений по вопросам

предоставления муниципальной услуги;

номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления услуги;

иная информация по вопросам предоставления муниципальной услуги.

7. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность и полнота предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

8. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

8.1. При информировании посредством средств телефонной связи должностные лица осуществляющие предоставление муниципальной услуги, обязаны предоставить следующую информацию:

сведения о нормативных правовых актах, регламентирующих вопросы предоставления муниципальной услуги;

сведения о порядке предоставления муниципальной услуги;

сведения о сроках предоставления муниципальной услуги;

сведения о местонахождении помещения, предназначенного для приема обращений и заявлений;

сведения об адресах сайта и электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

сведения о перечне оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

сведения о ходе предоставления муниципальной услуги.

По иным вопросам информация предоставляется только на основании соответствующего письменного обращения.

8.2. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется по почте в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

8.3. При информировании по обращениям, поступающим по электронной почте, ответ на обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

10. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу:

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется муниципальными библиотеками: муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Акшинский район» (далее – Исполнитель).

Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной

услуги осуществляется как непосредственно в помещениях Исполнителя, так и в режиме удаленного свободного доступа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официальных сайтов муниципальных библиотек.

Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги в режиме удаленного доступа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» осуществляется посредством официальных сайтов Исполнителя (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права).

Описание результата предоставления муниципальной услуги

11. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату (далее - СПА) и базам данных муниципальных библиотек.

Срок предоставления муниципальной услуги

12. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней со дня получения заявления о предоставлении муниципальной услуги.

При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях Исполнителя непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги ограничивается до 20 минут.

Максимальное время консультирования специалистами Исполнителя получателей муниципальных услуг по использованию СПА, баз данных – 6 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:
- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;
 - Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав

потребителей»;

- Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 ;

- Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 24.07.1997 № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации»;

- Уставом муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека»;

- Правилами пользования «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Акшинский район»;

- настоящим регламентом муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Акшинский район» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

- действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципального района «Акшинский район»: постановлением администрации муниципального района «Акшинский район» от 09 сентября 2011 года № 408 «Об административных регламентах предоставления муниципальных услуг».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

14. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги в помещениях Исполнителя:

14.1. заявление;

14.2. документ, удостоверяющий личность;

14.3. документом, необходимым для получения заявителем муниципальной услуги, является заявление с обязательным указанием:

а) наименования учреждения, в которое обращается;

б) фамилии, имени и отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен

- быть направлен ответ – для физических лиц;
- в) полного наименования, адреса места нахождения – для юридических лиц;
- г) перечень запрашиваемой информации.

Рекомендуемая форма заявления размещена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

Заявление может быть подано как при личном обращении в учреждение, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью или по электронной почте.

Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении четко указывается фамилия, имя, отчество и место регистрации заявителя.

14.4. читательский формуляр либо разовый пропуск (в случае если он предусмотрен правилами пользования муниципальными библиотеками);

14.5. контрольный листок (в случае если он предусмотрен правилами пользования муниципальными библиотеками).

Читательский формуляр оформляется в порядке, предусмотренном правилами пользования муниципальными библиотеками, при наличии документа, удостоверяющего личность.

При наличии у получателя муниципальной услуги читательского билета в нем должна быть отметка о его ежегодной перерегистрации.

Разовый пропуск выдается сотрудником отдела учета и контроля библиотеки на однократное посещение читальных залов муниципальной библиотеки в порядке, предусмотренном Правилами пользования муниципальной библиотекой.

Контрольный листок выдается получателю муниципальной услуги сотрудником отдела учета и контроля муниципальной библиотеки на основании действующего читательского билета либо разового пропуска.

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

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

- несоответствие заявки уставной деятельности МУК МЦБ;
 - нарушение получателем Услуги Правил пользования библиотекой;
 - в случае обращения в дни и часы, когда библиотека закрыта для посещения.
 - в случае нанесения материального ущерба библиотеке устанавливается следующий порядок действий:
- 1) при утере или порче документа из фонда пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов);
 - 2) при невозможности замены - возместить их стоимость в размере сложившейся рыночной стоимости;
- отсутствие документов, требующихся настоящим регламентом;
 - отсутствие запрашиваемой информации, либо литературы.

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

16. Действующим законодательством не предусмотрена необходимость услуг, которые являются обязательными для предоставления данной муниципальной услуги.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

17. За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

18. Максимальное время ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями не должно превышать 20 минут

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

19. Заявление, поступившее Исполнителю по почте или полученное при личном обращении заявителя, регистрируется должностным лицом подразделения, ответственного за делопроизводство, в день его поступления.

20. Заявление, поступившее Исполнителю, в электронной форме, регистрируется должностным лицом подразделения, ответственного за делопроизводство, в день его поступления.

21. Порядок приема и регистрации заявлений и документов устанавливается муниципальными актами, определяющими правила документооборота в органах местного самоуправления, в том числе в автоматическом режиме.

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 таких услуг

22. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

23. Помещения содержат места для ожидания, приема и информирования граждан, оборудуются в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер пожарной безопасности. У входа в каждое

помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

24. Места ожидания и приема заявителей должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, соответствовать комфортным условиям для ожидания заявителей и оптимальным условиям работы специалистов Исполнителя. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест.

В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

25. Все места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

26. Рабочие места должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимым информационным базам данных, печатающими устройствами, копировальной техникой, средствами телефонной связи.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны иметь личные нагрудные идентификационные карточки (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности либо таблички аналогичного содержания на рабочих местах. Место для приема заявителей оборудуется стульями, столом для написания и размещения заявлений, других документов.

27. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается текстовая информация, в том числе с образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями;
- стульями и столами для оформления документов.

28. К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

29. При возможности около здания, где располагается Исполнитель, организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

30. Исполнитель должен быть оснащен рабочими местами с доступом к автоматизированным информационным системам обеспечивающим:

30.1. регистрацию и обработку запроса, направленного посредством государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»;

30.2. формирование межведомственных запросов в государственные органы, органы местного самоуправления и (или) подведомственные государственным органам и органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

30.3. ведение и хранение дела заявителя в электронной форме;

30.4. предоставление по запросу заявителя сведений о ходе

предоставления муниципальной услуги;

30.5. предоставление сведений по межведомственному запросу государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

31. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- открытость информации о муниципальной услуге;
- своевременность предоставления муниципальной услуги;
- точное соблюдение требований законодательства и Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги;
- компетентность специалистов Исполнителя в вопросах предоставления муниципальной услуги;
- вежливость и корректность специалистов Исполнителя;
- комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

32. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- доступность информации о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги, о режиме работы Исполнителя, контактных телефонах и другой контактной информации для заявителей;
- возможность заполнения заявителями запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в электронной форме;
- возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

33. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Исполнителя www.акша.забайкальскийкрай.рф/ и Портале государственных и муниципальных услуг;

- обеспечение возможности заполнения и подачи заявителями запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в

электронной форме;

обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием официального сайта Исполнителя www.акша.зabayкальскийкрай.рф/ и Портала государственных и муниципальных услуг мониторинг хода предоставления муниципальной услуги.

34. Взаимодействие Исполнителя с государственными органами, органами местного самоуправления и (или) подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, или органами, предоставляющими услуги, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг без участия заявителя осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

35. При информировании посредством личного обращения получателя услуги должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением информационных услуг;

- личное обращение заявителя с вопросом в МУК МЦБ;
- запись пользователя в библиотеку;
- знакомство с Правилами пользования библиотекой;
- библиотечный работник оформляет читательский формуляр;
- пользователь должен при себе иметь паспорт или другой документ, удостоверяющий личность (с 14 лет), запись детей (заполнение поручительства родителями);

(Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги представлена в приложении №2 к настоящему административному регламенту).

36. Получение информации Заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами муниципальных библиотек, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- в печатных средствах массовой информации;
- при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию.

37. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Заявителя, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют Заявителя по вопросам о предоставлении муниципальной услуги в пределах своей компетенции.

38. Специалист, ответственный за информирование, при личном устном обращении Заявителя предоставляет информацию о предоставлении

муниципальной услуги в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

38.1. Если информация о предоставлении муниципальной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет Заявителя, он вправе в письменной форме обратиться непосредственно в библиотеку к специалисту.

38.2 Запрашиваемая информация может быть направлена Заявителю следующим образом:

- при обращении по электронной почте – на адрес электронной почты Заявителя. Посредством электронной почты срок предоставления информации составляет 1 день с момента поступления запроса;
- на письменное заявление – в форме информационного письма на бумажном носителе, ответ пересылается почтой или вручается непосредственно Заявителю в течение 10 дней.

39. Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов. В помещениях для ожидания получателям услуг отводятся места, оборудованные стульями.

Рабочие места сотрудников библиотек должны быть оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оказание муниципальной услуги, оснащены оборудованием, позволяющим обеспечить доступ получателя услуги в Интернет.

Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги, выдача читательского формуляра или разового пропуска, контрольного листка пользователя

40. Основанием для регистрации (перерегистрации) получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальную библиотеку.

41. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги осуществляется специалистом муниципальной библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Время регистрации (перерегистрации) одного получателя муниципальной услуги составляет 10 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

42. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги предусматривает:

прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;

установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении муниципальной библиотеки;

выдачу читательского формуляра (проставление в нем отметки о перерегистрации) либо разового пропуска (если это предусмотрено Правилами пользования муниципальной библиотекой).

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной

услуги, указанных в пункте 16 настоящего административного регламента, ответственный специалист направляет заявителю уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

43. Результатом административной процедуры является получение пользователем читательского формуляра (проставление в нем отметки о перерегистрации) либо разового пропуска (если это предусмотрено Правилами пользования муниципальной библиотекой) и контрольного листка пользователя (если это предусмотрено Правилами пользования муниципальной библиотекой), либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Консультирование специалистом Исполнителя, выполняющим функции дежурного консультанта, получателя муниципальной услуги по использованию баз данных, методике самостоятельного поиска документов

44. Специалист Исполнителя, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом муниципальной библиотеки получателя муниципальной услуги – 6 минут.

Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к базам данных в помещении Исполнителя

45. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях Исполнителя включает в себя (в случае если муниципальные библиотеки не являются правообладателями баз данных):

45.1. авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;

45.2. занесение специалистом муниципальной библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

45.3. предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базе данных;

45.4. консультирование по методике эффективного поиска информации;

45.5. пользование получателем муниципальной услуги базой данных в течение установленного времени.

46. При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист муниципальной библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах муниципальной библиотеки.

47. По окончании работы с базой данных специалист Исполнителя ставит штамп отдела муниципальной библиотеки в контрольном листке (если это предусмотрено Правилами пользования муниципальной библиотекой) и возвращает получателю муниципальной услуги читательские документы.

48. Результатом административной процедуры является получение

пользователем доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в муниципальных библиотеках.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

49. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, и принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется непрерывно руководителем администрации муниципального района «Акшинский район», его заместителем, курирующим соответствующее направление деятельности, руководителем Исполнителя.

50. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем администрации муниципального района «Акшинский район».

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

51. Контроль за полнотой и качеством предоставления Исполнителем муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы (претензии) на действия (бездействие) должностных лиц.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и привлечения виновных лиц к ответственности. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом.

52. Порядок и периодичность проведения плановых проверок выполнения Исполнителем положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляются в соответствии с планом работы администрации муниципального района «Акшинский район» на текущий год; внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению заявителя.

53. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов администрации муниципального района «Акшинский район».

54. Решение об осуществлении плановых и внеплановых проверок

полноты и качества предоставления муниципальной услуги принимается руководителем администрации муниципального района «Акшинский район».

55. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются уполномоченным органом администрации муниципального района «Акшинский район» и уполномоченными должностными лицами на основании соответствующих нормативных правовых актов, в ходе проведения которых запрашиваются в соответствующих структурных подразделениях Исполнителя необходимые документы, и по результатам проверок составляются акты с указанием выявленных нарушений.

56. Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента поступления соответствующего запроса о проведении проверки направляет в уполномоченный орган затребованные документы и копии документов, выданных по результатам предоставления муниципальной услуги.

57. По окончании проверки представленные документы уполномоченный орган в течение 30 дней возвращает Исполнителю.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

58. Ответственность должностных лиц определяется в соответствии с действующим законодательством. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, порядка и сроков предоставления муниципальной услуги виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

59. Персональная ответственность должностных лиц за несоблюдение порядка осуществления административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги закрепляется в их должностных регламентах (должностных инструкциях).

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

60. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

61. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещенной на официальном сайте Исполнителя www.акша.зabayкальскийкрай.рф/, а также в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ИСПОЛНИТЕЛЯ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Исполнителя и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба)

62. В соответствии со статьями 11.1, 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ заявитель вправе обжаловать решение и (или) действие (бездействие) Исполнителя, а также специалистов Исполнителя, ответственных за осуществление административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

Предмет жалобы

63. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных Административным регламентом, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами муниципального района «Акшинский район» для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами муниципального района «Акшинский район» для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- 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 Забайкальского края, муниципальными правовыми актами муниципального района «Акшинский район»;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами муниципального района «Акшинский район»;

- отказ Исполнителя, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**Органы местного самоуправления и уполномоченные
на рассмотрение жалобы должностные лица, которым**

может быть направлена жалоба

64. Жалоба может быть направлена следующим органам и должностным лицам:

руководителю Исполнителя;
заместителю руководителя администрации муниципального района «Акшинский район», курирующему соответствующее направление деятельности;

руководителю администрации муниципального района «Акшинский район».

65. Рассмотрение жалобы не может быть поручено лицу, чьи решения и (или) действия (бездействие) обжалуются.

Жалоба на решения, принятые руководителем Исполнителя подаются в вышестоящий орган либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Исполнителя.

66. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, при желании заявителя – с участием заявителя или его представителя;

по результатам рассмотрения жалобы принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

67. Жалоба (претензия) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронном виде в форме электронного документа Исполнителю.

68. Жалоба может быть направлена:

по почте в адрес руководителя Исполнителя по адресу: 674230, Забайкальский край, Акшинский район, село Акша, улица 1 Мая, д.13;

в адрес заместителя руководителя администрации муниципального района «Акшинский район», курирующего соответствующее направление деятельности, по адресу: 674230, Забайкальский край, Акшинский район, с.Акша, ул. Партизанская,20;

в адрес руководителя администрации муниципального района «Акшинский район» по адресу: 674230, Забайкальский край, Акшинский район, с.Акша, ул.Партизанская, 20;

с использованием официального сайта Исполнителя www.акша.забайкальскийкрай.рф/ с использованием Портала государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.pgu.e-zab.ru>;

а также может быть принята при личном приеме заявителя.

69. Жалоба должна содержать:

наименование Исполнителя, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, либо муниципального служащего, решения и

действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Исполнителя, его должностного лица, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Исполнителя, его должностного лица, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Сроки рассмотрения жалобы

70. Жалоба, поступившая Исполнителю, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

71. Жалоба, поступившая Исполнителю, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Исполнителя 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.

72. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

73. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

74. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является принятие необходимых мер и (или) применение установленных действующим законодательством мер ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое (осуществляемое) в ходе предоставления муниципальной услуги, и направление письменного ответа заявителю.

Порядок информирования заявителя о

результатах рассмотрения жалобы

75. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

76. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу (Исполнителя), должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

77. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Исполнителя.

78. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Порядок обжалования решения по жалобе

79. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или непринятием по ней решения, то заявитель вправе обратиться с жалобой к лицам, указанным в подпункте 64 настоящего административного регламента.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

80. Заявитель имеет право по письменному заявлению, в том числе поданному в электронном виде, на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

81. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Исполнителя www.aksha.zabaykalskiykray.rf/, Портале государственных и муниципальных услуг в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть сообщена заявителю специалистами Исполнителя при личном контакте с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Приложение № 1
к административному регламенту, утвержденному
постановлением Администрации муниципального района
«Акшинский район» от _____ № _____

Справочная информация о муниципальных библиотеках

Наименование муниципального учреждения

Ф.И.О директора: Болотова Ольга Федоровна

Место нахождение: Забайкальский край, с.Акша, ул. 1 Мая, 13

Телефон/факс: 8-30-231-3-16-84

Почтовый адрес для направления обращений: 674230, Забайкальский край, Акшинский район, село Акша, улица 1 Мая, д.13.

График работы библиотеки: с учетом обеденного перерыва, выходных дней:

С 9.00 до 18.00 час без перерыва на обед

Суббота – с 11.00 до 17.00 час., без перерыва на обед

Выходной день - воскресенье
 Санитарный день: последний день месяца
 Справочные телефоны структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу:

Абонемент, читальный зал 8-30-231-3-16-84

Отдел детской литературы -
 Официальный сайт библиотеки:
 E-mail: www./акша.забайкальскийкрай.рф/ страничкам «Библиотека»

Почтовый адрес для направления обращений:
 674230, Забайкальский край, Акшинский район, село Акша, улица 1 Мая, д.13.
 График работы библиотеки: с учетом обеденного перерыва, выходных дней:
 С 9.00 до 18.00 час без перерыва на обед
 Суббота – с 11.00 до 17.00 час., без перерыва на обед
 Выходной день - воскресенье
 Санитарный день: последний день месяца

Почтовые адреса структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу (филиалов):
 Центральная детская библиотека:
 674230, Забайкальский край, Акшинский район, село Акша, улица 1 Мая, д.13.
 График работы библиотеки: с учетом обеденного перерыва, выходных дней:
 С 9.00 до 17.00 час без перерыва на обед
 Суббота: с 10.00 до 16.00 без перерыва на обед
 Выходной день - воскресенье
 Санитарный день: последний день месяца

Библиотеки-филиалы:

- библиотека – филиал №1 сельского поселения «Новокургатайское»
 Адрес: 674245 Забайкальский край Акшинский район с. Новокургатай ул. Центральная, д. 120;

- библиотека – филиал №2 с. Новоказачинск сельского поселения «Новокургатайское»
 Адрес: 674245 Забайкальский край Акшинский район с. Новоказачинск ул. Им. Братьев Макаровых , д. 40;

- библиотека – филиал №3 сельского поселения «Усть-Илинское»
 Адрес: 674244 Забайкальский край Акшинский район с. Усть-Иля ул. Школьная, д.2;

- библиотека – филиал №4 сельского поселения «Могойтуйское»
 Адрес: 674243 Забайкальский край Акшинский район с. Могойтуй

ул. Школьная, д.6;

- библиотека – филиал №5 сельского поселения «Оройское»
Адрес: 674242 Забайкальский край Акшинский район с. Орой
ул. Молодежная, д.13;

- библиотека – филиал №6 сельского поселения «Убур-Тохторское»
Адрес: 674240 Забайкальский край Акшинский район с. Убур-Тохтор ул.
Мира, д. 20;

- библиотека – филиал №7 сельского поселения «Тохторское»
Адрес: 674240 Забайкальский край Акшинский район с. Тохтор ул. Лесная,
д. 5;

- библиотека – филиал №8 сельского поселения «Бытэвское»
Адрес: 674235 Забайкальский край Акшинский район с. Бытэв,
ул. Школьная, д.3;

- библиотека – филиал №9 сельского поселения «Курулгинское»
Адрес: 674234 Забайкальский край Акшинский район с. Курулга
ул. Школьная, д.4;

- библиотека – филиал №10 сельского поселения «Нарасунское»
- Адрес: 674233 Забайкальский край Акшинский район с. Нарасун
ул. Ленина, д.51;

- библиотека – филиал №11 сельского поселения «Урейское»
Адрес: 674231 Забайкальский край Акшинский район с. Урейск
ул. Партизанская, д.92;

- библиотека – филиал №12 сельского поселения «Улачинское»
Адрес: 674232 Забайкальский край Акшинский район с. Улача
ул. Центральная, д.7;

- библиотека – филиал №13 с. Такеча сельского поселения «Улачинское»
Адрес: 674232 Забайкальский край Акшинский район с. Такеча, д.18.
График работы библиотек-филиалов: с учетом обеденного перерыва,
выходных дней:

С 10.00 до 18.00 час.

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 час.

Суббота – с 11.00 до 17.00 час., без перерыва на обед

Выходной день – воскресенье, понедельник

Санитарный день: последний день месяца

Приложение № 2
к административному регламенту, утвержденному
постановлением Администрации муниципального района
«Акшинский район» от _____ № _____

Блок – схема
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

Приложение № 3
к административному регламенту, утвержденному
постановлением Администрации муниципального района
«Акшинский район» от _____ № ____

З А Я В Л Е Н И Е

на предоставление доступа к справочно- поисковому аппарату библиотек,
базам данных.

Прошу предоставить мне информацию, содержащуюся в
справочно-поисковом аппарате библиотеки, базе данных

(указать, какие сведения запрашиваются)

Информацию прошу направить

(лично, по почте, по электронной почте)

_____ « ____ » _____ Г.
(Ф.И.О.) (подпись)
