МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

« НОВОЮГИНСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

## КАРГАСОКСКИЙ РАЙОН ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |
| --- |
| 25.07.2011 № 11 с. Новоюгино Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» |
|  |  |
| В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Уставом муниципального образования « Новоюгинское сельское поселение»ПОСТАНОВЛЯЮ1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно Приложению 1 к данному постановлению.
2. Обнародовать настоящий административный регламент путем передачи в МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения и разместить на официальном сайте Администрации Новоюгинского сельского поселения в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющую делами Администрации Новоюгинского сельского поселения В.И.Ванчугову

Глава Новоюгинскогосельского поселения О.А.Клейнфельдер ВАнчугова В.И.37-1-37

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

 |   |

Приложение 1

Утверждено

постановлением Администрации

 Новоюгинского с\ поселения

от 25.07.2011 № 11

Приложение

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

**1. Общие положения**

1.1 Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее Административный регламент) разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам библиотеки. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги.

1.2 Основанием для разработки административного регламента являются следующие нормативные правовые акты:

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации метсного самоурпавления в Российской Федерации»;

- уставом МО « Новоюгинское сельское поселение»

**2. Стандарт предоставления муниципальной функции**

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

2.2. Муниципальную услугу предоставляет:

Муниципальное учреждение МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения(Культурно-библиотечный комплекс).

 Местонахождение МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения: Томская область, Каргасокский район, с. Новоюгино, ул. Центральная, д. 44\2

 График работы:

МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения: 10.00 до 19.00, перерыв с 13.00.до 14.00, понедельник –выходной день; библиотека: с 14.00 до 19-00, понедельник – выходной день.

 Санитарный день: последняя пятница месяца.

 Информацию можно получить по телефонам:

 8 (38 253) 37- 1- 82; 8( 38 253) 1-32

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

-свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения;

- обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Сроки и порядок предоставления муниципальной услуги

Информация о муниципальной услуге предоставляется в следующих формах:

 - непосредственно на информационном стенде в помещении МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения,библиотеки;

 - по телефону;

 - при личном обращении;

 - по письменному обращению;

 Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотеки. Разговор не должен продолжаться более 3-5 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое компетентное должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

 При наличии письменного обращения заявителя даются письменные разъяснения в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения. Должностные лица, ответственные за информирование, квалифицированно готовят разъяснения, в которых обязательно должны быть указаны должность, фамилия, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается руководителем учреждения и направляется посредством почтовой связи, , факсом в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способом доставки, указанным в письменном обращении заявителя.

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

 Справочно-поисковый аппарат библиотеки обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

-Конституция Российской Федерации от 12.12.93;

-Гражданский кодекс Российской Федерации;

-Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» ;

-Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.92 № 3612-1;

-Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

-Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- Закон Томской области от 09.10.1997 № 573 «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области»;

- Устав МО «Новоюгинское сельское поселение»

-Устав МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения

-Правила пользования МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения- библиотекой;

- Положение о платных услугах МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения.

2.6. Единственным документом, необходимым в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, является письменный запрос (заявление) в адрес директора МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения (Приложение №1), . В запросе (заявлении) должны быть указаны сведения, необходимые для его исполнения:

- наименование организации и должностного лица, которому они адресованы;

- изложение существа запроса, обращения;

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- адрес места жительства;

- наименование и местонахождение юридического лица (в случае, если

Заявителем является юридическое лицо);

- дата отправления заявления, подпись заявителя.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-отсутствие отметки о перерегистрации в читательском формуляре, электронной картотеке читателей;

-утеря или порча документов из фонда библиотеки,

-нарушение сроков возврата документов,

-нарушение Правил пользования библиотекой.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги – в течение 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – в течение 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги – в день поступления запроса (заявления).

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги.

 Здания МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения в с.Новоюгино, с.Староюгино, п.Большая Грива расположено с учетом пешеходной доступности (не более 7-15 минут пешком) для заявителя дома.

Помещения МУ КБЦ НОвоюгинского сельского поселения соответствуют Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Присутственные места оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Места для ожидания оборудуются стульями. Места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги оборудуются столом, письменными принадлежностями. На столе должны находиться чистая бумага и формы бланков, в т.ч. запросов (заявлений).

Прием заявителя осуществляется в кабинете. Кабинет должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

- номера кабинета;

- наименование отдела, осуществляющего исполнение муниципальной функции.

Рабочее место специалиста отдела, осуществляющего исполнение муниципальной функции, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к печатающему устройству, сети Интернет.

Требования к информационным стендам с образцами заполнения запросов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- информационный стенд располагается непосредственно возле кабинета, в котором находятся должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги. Информационный стенд размещается на высоте не более 1,5м от пола. В верхней части информационного стенда указывается наименование муниципальной услуги, которой он посвящен. На информационном стенде в специальных отделениях размещается:

- текст настоящего административного регламента;

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги (адрес МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения, библиотека,ФИО руководителей, номера телефонов, факсов, порядок предоставления муниципальной услуги с указание сроков осуществления отдельных административных процедур и т.д.);

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и предоставляемых заявителем;

- образцы заполнения заявлений (запросов) и других документов, подаваемых заявителями;

- формы заявлений (запросов) в количестве не менее 10 экз.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

 1) Показатели качества муниципальной услуги.

- Процент (доля) заявлений на оказание муниципальной услуги, рассмотренных в течение установленного срока с момента сдачи документов. Показатель определяется как отношение заявлений, рассмотренных без нарушения сроков, установленных настоящим регламентом, к общему количеству поступивших заявлений по данной муниципальной услуге.

- Доля удовлетворенных жалоб на действие, бездействие, решения, принятые в процессе предоставления муниципальной услуги от общего количества заявлений на предоставление данной муниципальной услуги.

2) Показатели доступности муниципальной услуги.

- Обнародование настоящего административного регламента в установленном порядке, размещение на информационных стендах в МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения, библиотеке.

- Создание надлежащих условий для доступа в здание лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**3. Административные процедуры**

3.1 Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в библиотеке включают в себя:

-регистрация получателя муниципальной услуги;

-консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотеки;

-предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении библиотеки.

3.2 Регистрация получателя муниципальной услуги заключается в следующем:

- юридическим основанием для начала административной процедуры является запрос заявителя, поступивший в библиотеку при личном обращении, по средствам почтовой связи;

- должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является директор библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу;

- регистрация запроса заявителя осуществляется в день поступления;

- полученный запрос вносится в журнал регистрации документов;

- регистрация получателя муниципальной услуги, перерегистрация осуществляется по предъявлению паспорта или документов, подтверждающих полномочия представителя. Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год;

- регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает: прием документов, установление личности получателя услуги, установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки; запись в читательском формуляре о регистрации (перерегистрации) пользователя библиотеки, занесение данных о пользователе в электронную регистрационную картотеку.

3.3 Консультирование получателя муниципальной услуги заключается в следующем:

- юридическим основанием для начала административной процедуры является запрос заявителя, зарегистрированный в установленном порядке;

- должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является директор библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу;

- специалист библиотеки, ответственный за выполнение административной процедуры, в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом получателей услуги по использованию СПА, баз данных – 20 минут.

3.4 Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении библиотеки заключается в следующем:

- юридическим основанием для начала административной процедуры является окончание консультирования;

- должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является директор библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу;

- пользователь библиотеки выполняет работу со СПА, базой данных. Срок выполнения административной процедуры – в течение рабочего дня.

 - по окончании работы со СПА, базой данных специалист библиотеки делает отметку в журнале учета и читательском формуляре пользователя.

 - результатом является получение доступа к СПА и базам данных в Межпоселенческой центральной районной библиотеке.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за соблюдением настоящего административного регламента осуществляется директором МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения, осуществляющим контроль и координацию деятельности учреждения.

4.2. Специалист, предоставляющий муниципальную услугу, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проверки документов.

4.3. Плановый внутренний контроль осуществляется путем проведения руководителем Межпоселенческой центральной районной библиотеки, осуществляющим контроль и координацию деятельности учреждения, проверки соблюдения и исполнения специалистами правовых актов Российской Федерации, Томской области и Каргасокского района.

Периодичность осуществления планового внутреннего контроля – один раз в неделю (при наличии в производстве отдела заявлений (запросов), предусмотренных настоящим административным регламентом).

В ходе контрольных мероприятий проверяется соблюдение требований правовых актов при предоставлении муниципальной услуги, выявляются и устраняются нарушения прав заявителей.

В ходе контрольных мероприятий рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.4. Плановый внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение уполномоченными должностными лицами проверок соблюдения требований правовых актов при предоставлении муниципальной услуги.

4.5. Внеплановый внутренний и внешний контроль проводится по обращению заявителя в течение 3 рабочих дней со дня обращения. В ходе него рассматривается обращение, проверяется обоснованность содержащейся в нем информации, подготавливается ответ о выявленных нарушениях (при их наличии) и принятых мерах либо заявителю сообщается об отсутствии оснований для реагирования (в случае если нарушений настоящего административного регламента не выявлено).

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение допустивших нарушение лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения административных процедур.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия или бездействие должностных лиц, осуществляющих административные процедуры, решения, принятые в ходе выполнения муниципальной услуги, нарушение положений настоящего административного регламента.

5.3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы включает в себя:

1) отсутствие сведений о предмете обжалования;

2) отсутствие фамилии, имени, отчества заявителя (физического лица), личной подписи заявителя;

3) отсутствие наименования заявителя (юридического лица), юридического адреса, фамилии, имени, отчества руководителя, подписи руководителя;

3) текст жалобы не поддаётся прочтению;

4) если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5) отсутствие почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

6) жалоба содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются обращение или жалоба заявителя, выраженная в устной или письменной форме.

5.5. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает следующую информацию:

1) наименование органа (учреждения), в который направляется обращение, должность соответствующего должностного лица с указанием фамилии, имени, отчества;

2) фамилия, имя, отчество заявителя (физического лица), его место жительства, наименование заявителя (юридического лица), фамилия, имя, отчество руководителя, юридический адрес;

3) наименование органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

4) предмет обжалования;

5) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

6) дату и подпись заявителя.

5.6. Дополнительно в обращении или жалобе могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложены какие-либо обязанности, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба может быть высказана устно на личном приеме у руководителя Межпоселенческой центральной районной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, или направлена письменно .

5.9. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления и должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации. Срок рассмотрения указанного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему это обращение, в письменной форме с указанием причин продления.

5.10директор МУ КБЦ Новоюгинского сельского поселения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, проводит проверку, принимает одно из следующих решений:

1) признать жалобу обоснованной;

2) отказать в удовлетворении жалобы с уведомлением заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на законодательство.

5.11. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

 Приложение 2

 Директору МУ КБЦ Новоюгинского

 Сельского поселения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. заявителя)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (проживающего по адресу)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать характер запрашиваемой информации\_

Информация необходима для \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)