



ГЛАВА ОДЕССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ 201__ г.

№ _____

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

С целью повышения качества и доступности муниципальных услуг,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Постановление № 670 от 15 сентября 2010 года «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»» признать утратившим силу.
2. Утвердить административный регламент администрации Одесского муниципального района предоставление муниципальной услуги ««Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»».
3. Управлению культуры Администрации Одесского муниципального района (начальник – Гейнце Н.С.) обеспечить исполнение административного регламента, организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

Приложение
к Постановлению Главы
Одесского муниципального района
от « ____ » _____ 2012 г

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» администрации Одесского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении доступа заинтересованным в данной информации лицам к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Одесского муниципального района Омской области.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1.2.1. Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 г.;

1.2.2. Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;

1.2.3. Федеральный закон от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;

1.2.4. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149 - ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

1.2.5. Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78 –ФЗ «О библиотечном деле»;

1.2.6. Закон Омской области от 16 июля 1996 года № 66-ОЗ «О библиотечном деле в Омской области».

1.3. Заявителями Муниципальной услуги могут быть физические и юридические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги.

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

2.1.1. Наименование органа, представляющего Муниципальную услугу:

2.1.1.1. Органом Администрации, ответственным за предоставление Муниципальной услуги, является Управление культуры Администрации Одесского муниципального района Омской области.

2.1.1.2. Непосредственное предоставление Муниципальной услуги осуществляет Межпоселенческое казенное учреждение культуры «Одесская Централизованная библиотечная система» Одесского муниципального района Омской области Управления культуры Администрации Одесского муниципального района Омской области.

2.1.1.3. Муниципальная услуга предоставляется всеми структурными подразделениями Учреждения в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Административному регламенту.

2.2. Результат предоставления Муниципальной услуги:

2.2.1. Результатом предоставления Муниципальной услуги является получение заявителем информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате, базах данных Учреждения;

2.2.2. Обоснованный отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

2.3. Сроки предоставления Муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

2.3.1. По телефону;

2.3.2. На информационных стендах;

2.3.3. По электронной почте;

2.3.4. Посредством личного обращения;

2.3.5. На сайте в сети Интернет;

2.3.6. По письменным запросам (обращениям).

2.4. При использовании средств телефонной связи информация о доступе к электронным каталогам Учреждения предоставляется заявителю Муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 15 минут.

2.5. В случае если работник, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос заявителя, или же обратившемуся

заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.6. В случае если работники Учреждения не могут ответить на вопрос заявителя немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.7. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Учреждения, информация предоставляется в соответствии с режимом работы Учреждения.

2.8. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

2.9. Консультирование заявителя Муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема работником Учреждения не может превышать 10 минут.

2.10. При информировании по письменным запросам ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.11. Заявители, обратившиеся в Учреждение с целью получения Муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются: об условиях отказа в предоставлении Муниципальной услуги, о сроках предоставления Муниципальной услуги.

2.12. Правовым основанием предоставления Муниципальной услуги являются обеспечение конституционного права граждан Российской Федерации на равный доступ к информации, участию в культурной жизни и пользованию услугами, предоставляемыми Учреждением;

2.13. Перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги:

2.13.1. Для физических лиц:

2.13.1.1. Паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации) или иной документ, удостоверяющий личность;

2.13.1.2. Обращение (запрос) получателя Муниципальной услуги.

Образец заявления представлен в Приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

2.13.2. Для юридических лиц:

2.13.2.1. Свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

2.13.2.2. Паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность;

2.13.2.3. Заявление заявителя о предоставлении Муниципальной услуги;

2.13.2.4. Документ, подтверждающий полномочия заявителя (для руководителя юридического лица – приказ о назначении на должность, для иных лиц, уполномоченных руководителем действовать от имени юридического лица – доверенность).

2.14. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, являются:

2.14.1. Неразборчивое заполнение бланка запроса на предоставление Муниципальной услуги;

2.14.2. Наличие в обращении (запросе) нецензурных или оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

2.14.3. Отсутствие в письменном обращении (запросе) фамилии гражданина, направившего обращение, и (или) почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

2.15. В предоставлении Муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

2.15.1. Обращение за получением Муниципальной услуги заявителем в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;

2.15.2. Нарушение заявителем правил общественного порядка;

2.15.3. Отсутствие запрашиваемой литературы;

2.15.4. Технические неполадки компьютерной техники;

2.15.5. Нарушение правил пользования библиотекой;

2.15.6. Несоответствие запроса заявителя предмету предоставляемой Муниципальной услуги.

2.16. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги не должен превышать 20 минут, при получении результата Муниципальной услуги – не более 30 дней.

2.18. Регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

2.19. Здание, в которых предоставляются Муниципальная услуга, должны быть:

2.19.1. Обеспечены коммунальными услугами;

2.19.2. Оснащены средствами пожаротушения и оповещения людей о пожаре;

2.19.3. Оснащены специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами, телефонной связью;

2.19.4. Оборудованы местами для хранения верхней одежды;

2.19.5. Вход в помещение Учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о Учреждении оказывающей Муниципальную услугу:

-наименование;

-режим работы.

2.20. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги:

2.20.1. Основные показатели качества Муниципальной услуги:

2.20.1.1. Удовлетворение запросов заявителей (не менее 80 %);

2.20.1.2. Соблюдение сроков предоставления информации о Муниципальной услуге, указанных в настоящем Административном регламенте;

2.20.1.3. Наличие внутренней и внешней системы контроля за деятельностью Учреждения;

2.20.2. Основные показатели доступности Муниципальной услуги:

2.20.2.1. Наличие наглядного размещения информации о предоставлении Муниципальной услуги;

2.20.2.2. Наличие технического сопровождения предоставления Муниципальной услуги в электронной форме.

2.21. Требования к порядку предоставления Муниципальной услуги:

2.21.1. Для предоставления Муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем предоставляются документы, указанные в п. 2.13. настоящего Административного регламента;

2.21.2. На основании предоставленных документов работник Учреждения заполняет читательский формуляр. Предоставление Муниципальной услуги заявителем в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра;

2.21.3. Прием заявителей для предоставления Муниципальной услуги производится в соответствии с графиком работы, установленным правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

2.21.4. Справочные телефоны в Центральной библиотеке:
- директор – 2 – 11 -58.

2.21.5. Место нахождения Учреждения: 646860, Омская область, Одесский района, переулок Северный, 21 .

Адрес электронной почты: odesskoelib@mail.ru

2.22. Информирование о процедуре предоставления Муниципальной услуги производится:

2.22.1. По телефону;

2.22.2. На информационных стендах;

2.22.3. По электронной почте;

2.22.4. Посредством личного обращения;

2.22.5. По письменным запросам (обращениям).

2.23. На информационных стендах размещается следующая информация:

2.23.1. Извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Учреждения по оказанию Муниципальной услуги;

2.23.2. Перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

2.23.3. Образец запроса о предоставлении Муниципальной услуги.

2.23.4. Местонахождение библиотек-филиалов, график (режим) работы, номера телефонов;

2.23.5. Основания отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

2.23.6. Порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих Муниципальную услугу.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных действий, требования к порядку их исполнения.

3.1. Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Прием запроса;

3.1.2. Регистрация заявителя;

3.1.3. Рассмотрение запроса;

3.1.4. Консультирование заявителя.

3.2. Прием запроса.

3.2.1. Основанием для начала предоставления Муниципальной услуги является личное или по электронной почте обращение заявителя (его представителя, доверенного лица) в Учреждение.

3.2.2. Запрос должен соответствовать следующим требованиям:

3.2.2.1. Фамилия, имя, отчество заявителя;

3.2.2.2. Почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

3.2.2.3. Подпись заявителя.

3.2.3. Работник, уполномоченный на прием запросов:

3.2.3.1. Устанавливает предмет обращения;

3.2.3.2. Проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица;

3.2.3.3. Проверяет соответствие запроса требованиям настоящего Административного регламента;

3.2.3.4. Вносит в журнал учета входящей документации запись о поступлении запроса:

3.2.3.4.1. Порядковый номер;

3.2.3.4.2. Дата и время приема с точностью до минуты;

3.2.3.4.3. Данные заявителя;

3.2.3.4.4. Цель обращения заявителя;

3.2.3.4.5. Должность, фамилия и инициалы работника, принявшего документы.

3.3. Работник, уполномоченный на прием запросов, формирует результат административной процедуры по приему документов и передает его в порядке делопроизводства для рассмотрения директору Учреждения.

3.4. При уходе в отпуск работник, уполномоченный на прием запросов, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому работнику по поручению директора Учреждения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности работник обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в Учреждении.

3.5. Регистрация заявителя.

3.5.1. Основанием для регистрации заявителя Муниципальной услуги является его личное обращение в Учреждение;

3.5.2. Регистрация, перерегистрация заявителя Муниципальной услуги, осуществляется по предъявлению паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Регистрация одного заявителя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация - в течение 5 минут;

3.5.3. Регистрация заявителя Муниципальной услуги предусматривает:

- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов;
- установление личности заявителя;
- прием документов.

3.6. Рассмотрение запроса.

3.6.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения запроса является получение директором Учреждения принятого запроса о предоставлении Муниципальной услуги.

3.6.2. Директор Учреждения рассматривает поступивший запрос, принимает решение о назначении работника, уполномоченного на рассмотрение и подготовку ответа по запросу.

3.6.3. Работник, уполномоченный на рассмотрение и подготовку ответа по запросу, проверяет его на соответствие требованиям, указанным в п. 3.2.2. настоящего Административного регламента.

3.6.4. Работник, уполномоченный на рассмотрение и подготовку ответа по запросу, направляет директору Учреждения запрос с заключением для принятия последним решения:

3.6.4.1. Об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

3.6.4.2. Об отсутствии оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

3.7. Консультирование заявителя Муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата (далее – СПА), базам данных, методике самостоятельного поиска документов работником Учреждения, выполняющим функции дежурного консультанта.

3.7.1. Работник Учреждения, выполняющий функции дежурного консультанта в вежливой и корректной форме консультирует заявителя Муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования работником по использованию СПА, баз данных – 6 минут.

3.8. Должностные лица, ответственные за исполнение административного действия: директор и руководители структурных подразделений Учреждения.

3.9. Способ фиксации результата исполнения административного действия, в том числе в электронной форме – запись в журнале исходящей документации Учреждения.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Контроль за исполнением Административного регламента осуществляется в форме внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний (текущий) контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, и принятием решений работниками Учреждения осуществляется директором Учреждения.

4.3. Внутренний контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения работниками Учреждения положений настоящего Административного регламента, иных правовых актов.

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается приказом директора Учреждения.

4.5. Внешний контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами Учреждения осуществляется Управлением культуры.

4.6. Периодичность осуществления внешнего контроля устанавливается приказом начальника Управления культуры.

4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Учреждения.

4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления Муниципальной услуги по отдельным видам прав и отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

5. Порядок обжалования

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия работников Учреждения в досудебном порядке.

5.2. Заявители имеют право обратиться с устной или письменной жалобой к директору Учреждения или начальнику Управления культуры.

5.3. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

5.3.1. Фамилию, имя, отчество;

5.3.2. Заявители, выступающие от имени юридического лица, должны указать наименование юридического лица;

5.3.3. Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

5.3.4. Изложение сути жалобы;

5.3.5. Личную подпись и дату.

5.4. Должностные лица, ответственные за предоставление Муниципальной услуги:

5.4.1. Проводят личный прием заявителей;

5.4.2. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

5.4.3. Вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других муниципальных органах, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

5.5. Срок рассмотрения жалобы заявителя поступившей в письменной форме не должен превышать 30 дней с момента поступления жалобы.

5.6. Если в жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы (наименование юридического лица) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.7. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в ней обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.8. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы отсутствуют или не приложены к жалобе, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.9. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы директор МКУК «Одесская централизованная библиотечная система» или начальник Управления культуры принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.11. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.12. Жалоба заявителя не рассматривается в следующих случаях:

5.12.1. Отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), об обратившемся лице (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);

5.12.2. Отсутствия подписи заявителя;

5.12.3. Если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления Муниципальной услуги, в судебном или досудебном порядке.

5.13. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

5.14. Заявитель вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию либо то и другое одновременно.

5.15. О допущенных нарушениях положений Административного регламента заявитель может сообщить в Управление культуры по телефону 2 – 12 – 69 и электронному адресу: odesskultur@mail.ru заполнив бланк жалобы, установленной формы (приложение № 3) .

График работы Управления культуры:

Понедельник, вторник, среда, четверг – с 8.30 – 12.30 часов, 14.00 – 17.30 часов.

Пятница – с 8.30 – 12.30 часов, 14.00 – 16.00 часов.

Приложение № 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Перечень библиотек, входящих в Межпоселенческое казённое учреждение культуры «Одесская централизованная библиотечная система» Одесского муниципального района:

- Центральная районная библиотека (646860, Омская область, Одесский район, с. Одесское, пер. Северный, 21
- Центральная детская библиотека (646860, Омская область, Одесский район, с.Одесское, пер.Северный, 21
- Белостокская сельская библиотека-филиал №1 (646870 Омская область, Одесский район, с.Белосток, ул.Ленина,23)
- Благодаровская сельская библиотека-филиал №2 (646867 Омская область, Одесский район, с.Благодаровка, ул.Центральная,27)
- Буняковская сельская библиотека-филиал №3 (646866 Омская область, Одесский район, с.Буняковка, пер.Школьный,8)
- Ганновская сельская библиотека-филиал №4 (646869 Омская область, Одесский район, с.Ганновка, пер.Школьный, 17)
- Генераловская сельская библиотека-филиал №5 (646875 Омская область, Одесский район, с.Генераловка, пер.Школьный,1)
- Громогласовская сельская библиотека-филиал №6 (646874 Омская область, Одесский район, с.Громогласово, ул.Центральная, 16)
- Желанновская сельская библиотека-филиал №7 (646872 Омская область, Одесский район, с.Желанное, ул. Ленина, 22)
- Брезицкая сельская библиотека-филиал №8 (646872 Омская область, Одесский район, с.Брезицкое,ул.Центральная,9)
- Лукьяновская сельская библиотека-филиал №9 (646875 Омская область, Одесский район, с. Лукьяновка, пер.Центральный, 5)
- Ореховская сельская библиотека-филиал №10 (646788 Омская область, Одесский район, с.Орехово, ул.Мира, 18)
- Побочинская сельская библиотека-филиал №11 (646871 Омская область, Одесский район, с. Побочино, ул. Чапаева, 10)
- Славгородская сельскую библиотеку-филиал №12 (646783 Омская область, Одесский район, с. Славгородка, ул.Школьная,16,)
- Тишанская сельская библиотека-филиал №13(646875 Омская область, Одесский район, с.Тишанка, ул. Ленина, 1)
- Цветковская сельская библиотека-филиал №14 (646874 Омская область, Одесский район, с.Цветково, ул.Почтовая, 3)

Приложение 2.

Директору МКУК "Одесская
централизованная библиотечная система"

(ФИО начальника)

(ФИО заявителя)

Почтовый (электронный) адрес заявителя:

Заявление

Прошу предоставить мне информацию: о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

(Ф.И.О. заявителя)

(подпись)

(Дата подачи заявления)

Приложение 3.

Начальнику Управления культуры
Администрации Одесского
муниципального района
Омской области

(ФИО начальника)

(ФИО заявителя)

Почтовый (электронный) адрес заявителя:

Жалоба

Прошу рассмотреть мою жалобу на предоставление Муниципальной услуги
"Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных"

(Ф.И.О. заявителя)

(подпись)

(Дата подачи заявления)

