

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Предмет регулирования:

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» (далее – Административный регламент) определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения действий, формы контроля исполнения, досудебный порядок обжалования решений и действий (административных процедур), связанных с предоставлением муниципальной услуги, в том числе в электронном виде всем заинтересованным в получении муниципальной услуги лицам Централизованной библиотечной системы г. Махачкалы (далее - Учреждение)

«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках города Махачкалы, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам библиотек муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» г.Махачкалы.

Справочно-поисковый аппарат - совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

База данных - набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации.

1.2 Получатели муниципальной услуги (Далее –Заявители)

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица, вне зависимости от гражданства и места регистрации, либо их уполномоченные представители, обратившиеся за получением информации в Централизованную библиотечную систему города Махачкалы.

1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении услуги:

1.3.1. Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

1.3.2. Организацию и информационное обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляют:

-Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система»

Управления культуры Администрации города Махачкалы по адресу 367029 Республика Дагестан, г. Махачкала, пр. Шамиля, 46. Официальный сайт Cbs46@mail.ru

- Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры» Администрации городского округа с внутригородским делением «город Махачкала» по адресу: 367000, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Дзержинского, д. 21-а, официальный сайт (<http://ukmkala.ru>), электронная почта kultura@mkala.ru, тел. 8(8722) 67-16-75, режим работы: понедельник – пятница – с 9.00 до 18.00, перерыв– с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье – выходные дни

- Администрация Городского округа с внутригородским делением «город Махачкала» 367000, Республика Дагестан, г. Махачкала, пл. Ленина, д.2, официальный сайт www.mkala.ru, электронная почта info@mkala.ru, тел.: 8(8722) 67-21-43, режим работы: понедельник-пятница- с 9.00 до 18.00, перерыв на обед- с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье- выходные дни.

- Портал государственных услуг Российской Федерации - (<http://www.gosuslugi.ru/>).

- Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр г. Махачкалы» по адресу, г. Махачкала, ул. Радищева, №3 тел.: +7 (8722) 67-93-84, E-mail: info@maumfc.ru (МАУ «МФЦ г. Махачкалы») и «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (ГАУ МФЦ)», режим работы: понедельник – пятница – с 9.00 до 18.00, перерыв– с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье – выходные дни.

1.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, размещается:

- Непосредственно на информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» г. Махачкалы;

- В информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- На официальном сайте муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» г. Махачкалы([http:// Cbs-mkl.ru](http://Cbs-mkl.ru));

На официальный сайте Управления культуры Администрации г.Махачкалы (<http://ukmkala.ru>)).

- На официальном сайте Администрации города Махачкалы(www.mkala.ru), ;

- Через портал государственных услуг Российской Федерации - (<http://www.gosuslugi.ru/>);

1.5. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

- Посредством телефонной связи по номеру библиотеки;
- При личном обращении в библиотеку;
- При письменном обращении в библиотеку;
- Путем публичного информирования.
- При обращении в библиотеку посредством электронной почты;
- С помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки)
- За оказанием данной услуги заявитель может обратиться также в Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр г. Махачкалы» по адресу: г. Махачкала, ул. Радищева, №3 тел.: +7 (8722) 67-93-84, E-mail: info@maumfc.ru (МАУ «МФЦ г. Махачкалы») «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (ГАУ МФЦ)
- Посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru и на официальном сайте администрации городского округа «Город Махачкала» в разделе «Муниципальные услуги»..

1.6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна содержать:

- Сведения о порядке получения муниципальной услуги;
- Сведения о категориях получателей муниципальной услуги;
- Адрес места приема заявления библиотеки для предоставления муниципальной услуги, режим работы библиотеки;
- Порядок передачи результата Заявителю;
- Сведения, которые необходимо указать в заявлении о предоставлении муниципальной услуги;
- Срок предоставления муниципальной услуги;
- Сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц.

Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотек муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» г. Махачкалы в устной либо письменной форме при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации, на основании устного обращения по телефону или письменного обращения в свободной форме по электронной почте и почтовой связи. Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

Ответ на письменное обращение направляется посредством почтовой связи в адрес получателя муниципальной услуги.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с режимом работы библиотек муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» г. Махачкалы.

Время консультации по телефону не должно превышать 10 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу библиотеки или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложено обратиться с письменным обращением.

Время консультирования при личном обращении не превышает 15 минут.

Электронные обращения Заявителей принимаются через официальный адрес электронной почты муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» г. Махачкалы указанный в приложении к настоящему Регламенту. Ответ на электронное обращение дается специалистом муниципальной библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок до 3-х дней.

1.7 Требования к порядку информирования о предоставлении услуг

1.7.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) органа, предоставляющего услугу

Место нахождения МБУ «ЦБС»:

Юридический адрес: 367029 Республика Дагестан, г. Махачкала, пр. Шамиля, 46.

Фактический адрес: 367029 Республика Дагестан, г. Махачкала, пр. Шамиля, 46

Режим работы Центральной библиотеки МБУ «ЦБС»:

Понедельник – суббота с 09.00 до 19.00

Выходной день – воскресенье

Телефоны для справок, консультаций – (8722) 63-43-19; 63-25-82

1.7.2 Структурные подразделения, входящие в состав

МБУ «Махачкалинская ЦБС» предоставляющие муниципальную услугу

№	Подразделение	Адрес	Время работы	Городской телефон	Электронный адрес
1.	Центральная городская библиотека	Шамиля, 46	9.00-19.00	63-25-82	Cbs46@mail.ru
2.	Детская Библиотека – филиал № 1	ул.Ш.Манташева, 15	9.00-18.00	67-15-97	cdb.1@mail.ru
3.	Библиотека-филиал №2,	ул. Николаева,6	11.00-19.00	62-45-93	mbibl2@mail.ru
4.	Библиотека-филиал №3,	пр.И.Шамиля, 80	11.00-19.00	62-35-80	bibka3shamilya80@mail.ru
5.	Библиотека-филиал №5	ул. М.Ярагского,83 ^а	11.00-19.00	62-53-72	cbs-filial5@mail.ru
6.	Библиотека-филиал №6	ул.М.Гаджиева,200 ^а	11.00-19.00	67-40-07	exlibr6@mail.ru
7.	Библиотека-филиал №7	пр.Акушинского 1я линия, д.3	11.00-19.00	63-47-93	cbs.f.7@mail.ru
8.	Библиотека-филиал №8	пр. Гамидова,81	11.00-19.00	62-00-80	cbs.biblio8.ru
9.	Детская библиотека-филиал №9	ул. Энгельса,46	10.00-18.00	63-79-74	f9.engelsa46@mail.ru
10.	Библиотека-филиал №10	пр.Комсомольский, 41	11.00-19.00	65-04-47	bib-ka10@mail.ru
11	Библиотека –филиал №11	Пос.Богатыревка	11.00-19.00		Gulihat123@mail.ru
12.	Библиотека-филиал №12	пос. Шамхал-Термен	11.00-19.00	63-25-82	eliza.omariewa2015@yandex.ru
13.	Библиотека-филиал №13	Н.Хушет	11.00-19.00	63-25-82	aasilderova@mail.ru
14.	Библиотека-филиал №14	пос. Тарки	11.00-19.00	63-25-82	uma_mutalimov

					a@mail.ru
15.	Библиотека-филиал №15	пос. Шамхал	11.00-19.00	67-86-32	mbayrankiz@bk.ru
16.	Детская библиотека-филиал №19	пр. Акушинского, 96 ^a	10.00-18.00	63-25-82	gasanova.zaza@mail.ru
17.	Библиотека-филиал №20,	ул. Ирчи-Казака, 30 ^a	11.00-19.00	63-25-82	filial20@bk.ru
18.	Библиотека-филиал №23, исламской и духовной литературы	ул. Ш.Манташева, 15	11.00-19.00	63-25-82	Cbs46@mail.ru

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги:

«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»\

2.2. Наименование организаций, предоставляющих государственную услугу.

Государственную услугу предоставляет: Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» города Махачкалы

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.4. Срок предоставления государственной услуги при личном обращении заявителя не должен превышать 15 минут с момента обращения, при обращении в письменном виде, в электронном виде - в срок не более пяти рабочих дней, следующих за днем поступления запроса.

2.5. Наименования всех иных органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги:

Работу по предоставлению услуги выполняет МБУ «ЦБС» и все входящие в неё структурные подразделения.

2.6. Описание результата предоставления услуги:

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек (далее – предоставление доступа);
- отказ в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек (далее – отказ в предоставлении доступа).

2.7 Нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные правовые акты Республики Дагестан, муниципальные нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальных услуг, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г (Собрание законодательства РФ, 2009, №7, ст. 445).

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (

Собрание законодательства РФ, 2006, № 52 (1 ч.), ст. 5496; 2010, № 9, ст. 899).

Основы законодательства Российской Федерации о культуре: утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1 (Российская газета, 1992, № 248, 17 ноября; 2009, № 247, 23 декабря).

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (текст документа опубликован в газете «Российская газета» № 168, от 30.07.2010);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Российская газета, 1995, № 11-12, 17 января; 2009, № 252, 29 декабря).

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Российская газета, 1995, № 11-12, 17 января; 2008, № 158, 25 июля).

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Российская газета, 2006, № 165, 29 июля)

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Российская газета, 2009, № 25, 13 февраля).

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300 -1 «О защите прав потребителей» (Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Российская газета, 2009, N 226, 27 ноября).

Указ Президента РФ от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Российская газета, 1994, № 4, 10 января; 2000, № 173, 6 сентября).

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (Российская газета, 2008, № 34, 16 февраля).

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

Постановление Правительства Республики Дагестан от 30 июня 2010 г. № 234 «О Республиканском реестре государственных и муниципальных услуг (функций)»;

Устав муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» г. Махачкалы.

Правила пользования МБУ «Махачкалинская ЦБС».

2.8 Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций

1. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны:

- предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами;

- обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

2.8.1. Требования к организации предоставления муниципальных услуг в электронной форме

При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям муниципальных услугах;

- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг;

- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;
- иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.8.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем:

Для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в стенах учреждения заявитель предъявляет в учреждение следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения государственной услуги, в стенах учреждения);
- читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом учреждения, предназначенный для учета заявителей, содержащий информацию о заявителе, о выданных заявителю и возвращенных им документах;
- читательский билет - документ, заполняемый специалистом учреждения, дающий право пользования читальными залами учреждения с момента его оформления и до перерегистрации.

2.9 Требования к документам, предоставляемым заявителями:

- Образцы оформления документов и бланки, необходимые для предоставления государственной услуги в стенах учреждения, предоставляются в удобном для заявителей месте (читальный зал).
- Для получения данной услуги не требуется предоставление иных документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственным им организаций (за исключением организаций, оказывающих услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги) и подлежащих предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
- Дополнительные документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, для представления в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не предусмотрены.

2.10 Права заявителя при получении муниципальной услуги:

При получении муниципальных услуг заявители имеют право на:

- получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальных услуг;
- получение муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
- досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения муниципальных услуг.

2.10.1 Запрещается требовать от заявителя:

Органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

2.11 Основания для приостановления предоставления государственной услуги:

- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим Административным регламентом;
- отсутствие соединения сервера библиотеки с сетью Интернет.

2.12. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

2.13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

- отсутствие документов, необходимых согласно пункту 2.8.2 настоящего Административного регламента;
- представление неполного комплекта документов, указанных в пункте 2.8.2 настоящего Административного регламента.
- запрашиваемая информация, не относящаяся к деятельности МБУ «ЦБС»;
- запрашиваемая информация, относящаяся к информации ограниченного доступа.

2.14. Государственная услуга предоставляется учреждениями бесплатно.

2.15. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

--запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в учреждении в следующие сроки:

- при личном обращении - в день поступления запроса,
- при обращении в письменном виде - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления запроса.

2.16. Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги.

Время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.17. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе в электронной форме

-Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при поступлении запроса заявителя по почте, включая запрос, поступивший по электронной почте - день (дата) получения запроса.

-Запросы, пришедшие по электронной почте в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день.

2.18. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях Библиотек, специально оборудованных персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-

поисковому аппарату библиотеки, базам данных. Помещения Библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, «СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Библиотека должна быть обеспечена подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санузел). Зал ожидания должен быть оборудован местами для сидения граждан. Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей, должны быть оборудованы столами, стульями, канцелярскими принадлежностями.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях Библиотек, официальном сайте МБУ ЦБС содержится следующая информация:

- местонахождение Библиотеки;
- фамилия, имя, отчество руководителя Библиотеки;
- график (режим) работы Библиотеки;
- номера справочных телефонов, факсов Библиотеки;
- адрес электронной почты, сайта МБУ ЦБС;
- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- Правил пользования Библиотекой, Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Библиотека должна быть оборудована автоматической системой пожарной сигнализации, оснащена первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94, утвержденными приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736.

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечиваются:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное

обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.19. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателем доступности и качества муниципальной услуги является: удовлетворенность заявителей составом фонда библиотеки, его отражением в справочно-поисковом аппарате, алгоритмом поиска необходимой информации. Показатели оценки выявляются путем опроса заявителей.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Перечень административных процедур

- регистрация получателя муниципальной услуги, выдача (перерегистрация) читательского билета, формуляра читателя или заполнение запроса;
- консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СПА, базам данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотек, выполняющим функции дежурного консультанта;
- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

3.2. Основания для начала административной процедуры

Основанием предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки.

Получатель услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю (Приложение 1)

3.2.1. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации.

Данной услугой могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно настоящего Регламента, даже при разовом обращении.

Данная услуга осуществляется путем личного либо письменного обращения пользователя в библиотеку МБУ «ЦБС», либо по электронному запросу на электронный адрес библиотеки.

Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей услуг по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных выдаче во временное пользование изданий из фонда - 15 минут.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных осуществляется в течение 30 мин с момента обращения получателя государственной услуги.

При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в помещениях библиотеки, непрерывное пользование справочно-поисковым аппаратом библиотеки, базам данных для получателя услуги может быть ограничено до 1 часа.

Услуга предоставляется в помещении данной библиотеки, специально оборудованном персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, печатающим устройством.

Справочно-поисковый аппарат библиотеки, база данных размещаются в базе данных МБУ «ЦБС» «Электронный каталог» в форме прикрепленного электронного документа к его аналитическому описанию.

Административные процедуры по предоставлению данной услуги в включают в себя:

- регистрация получателя услуги, выдача (перерегистрация) читательского формуляра;
- консультирование получателя услуги по получению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, хранящимся в библиотеках, использованию методики самостоятельного поиска документов специалистами библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- предоставление получателю услуги к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, хранящимся в библиотеке.

Доступ пользователей к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных осуществляется в удаленном, локальном сетевом или автономном режиме:

- В автономном и сетевом режимах просмотр электронных документов на CD- или DVD- дисках производится с пользовательских мест в помещении МБУ «ЦБС». Электронные издания на дом не выдаются, согласно ст.1274 ч.4 ГК РФ.
- Для выбора издания пользователю предоставляется картотека изданий, которая всегда находится в свободном доступе.
- Библиотекарь делает пометки о возвращении изданий в читательском формуляре.
- Посещения пользователей, и все услуги фиксируются в дневнике ежедневного учета, оказанных услуг.

Доступ к получению муниципальной услуги в электронной форме осуществляется через официальный портал муниципальных услуг Администрации г. Махачкала.(Приложение 2)

В электронном виде муниципальная услуга через сеть Интернет должна предоставляться ежедневно, бесплатно.

При наличии у пользователя подключения к сети Интернет, услуга должна предоставляться вне зависимости от географического расположения и типа транспортного канала пользователя, при условии, что скорость доступа пользователя в сеть Интернет менее 128 кбит\с.

3.2.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры

Должностным лицом, ответственным за выполнение административного действия, является сотрудник библиотеки.

3.2.3. Критерии принятия решений

Критерием принятия решения является выраженное устно желание заявителя получить муниципальную услугу и наличие у заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.2.4. Результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры.

Результат административной процедуры:

- заполнение читательского формуляра пользователя в соответствии с предоставленными документами;

- ознакомление с общими правилами библиотек входящих в состав МБУ «ЦБС»;
- система обратной связи (читатель-библиотекарь, библиотекарь-читатель).

3.2.5. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры.

В читательском формуляре пользователя осуществляется запись всех выбранных изданий.

Пользователь возвращает все просмотренные издания библиотекарю.

Библиотекарь делает пометки о возвращении изданий в читательском формуляре.

Посещения пользователей и все услуги фиксируются в дневнике статистического учета.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Республики Дагестан, муниципальных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется руководителями структурных подразделений учреждения посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится директором МБУ «ЦБС» и его заместителями в плановом порядке. Директор МБУ «ЦБС» организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется Управлением культуры Администрации г. Махачкалы, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

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

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ обращений и жалоб получателей услуги;
- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Управление культуры Администрации г. Махачкала обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

Должностное лицо несет персональную ответственность за полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдения требований к документам, соблюдения сроков и порядка приема заявлений, подготовку запрашиваемой информации, а также правильность выполнения административных процедур. Персональная ответственность должностного лица по предоставлению муниципальной услуги закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставление муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности органов, предоставляющих муниципальную услугу, при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб в процессе получения муниципальной услуги).

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, принятых (осуществляемых) в ходе исполнения муниципальной услуги, в досудебном порядке.

5.2. 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами 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 Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба может быть направлена через отделение почтовой связи, МФЦ, с использованием сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, порталов государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность

заявителя, не требуется.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.5. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. В случае если жалоба подается через представителя, им также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление соответствующих действий. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя, может быть представлена:

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

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

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

5.7. При поступлении жалобы через МФЦ, обеспечивается ее передача по защищенной информационной системе или курьерской доставкой в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При поступлении жалобы через МФЦ, специалист МФЦ регистрирует жалобу в информационной системе МФЦ с присвоением жалобе регистрационного номера, и выдает заявителю расписку в получении жалобы, в которой указывается:

- место, дата и время приема жалобы заявителя;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- перечень принятых документов от заявителя;
- фамилия, имя, отчество специалиста, принявшего жалобу;
- способ информирования заявителя о готовности результата рассмотрения жалобы, выбранный заявителем (смс-оповещение, по электронной почте, через личный кабинет, по телефону);

- срок рассмотрения жалобы в соответствии с настоящим административным регламентом;

- способ и место получения результата рассмотрения жалобы.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы органом, предоставляющим муниципальную услугу, может быть принято одно из следующих решений:

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

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.9. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

5.11. В случае установления, в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков административного правонарушения, или признаков преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру г.Махачкалы.

5.12. Заявителю в соответствии выбранным им способом и местом получения результата рассмотрения жалобы выдается (направляется) мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия указанного решения.

5.13. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

5.14. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

- на информационных стендах, расположенных в органе, предоставляющем муниципальную услугу, в МФЦ;

- на официальных сайтах органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ;

- на порталах государственных и муниципальных услуг (функций).

5.15. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

- посредством телефонной связи по номеру органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ;

- посредством факсимильного сообщения;

- при личном обращении в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, в том числе по электронной почте;

- при письменном обращении в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ;

- путем публичного информирования.

Приложение 1
*к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных»*

В МБУ Махачкалинская «ЦБС»
ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде МБУ Махачкалинская «ЦБС»

(Название, автор документа, либо тема запроса)

При наличии документа прошу выдать его

Нужное подчеркнуть

- на абонементе

- в чит. зале

- сделать ксерокопию отдельных фрагментов

При отсутствии документа в фонде МБУ Махачкалинская «ЦБС» прошу заказать его по МБА

ДА

НЕТ

Дата

ФИО

Подпись

Приложение 2

Блок-схема муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных»
библиотек МБУ «Централизованная библиотечная система» города Махачкалы

