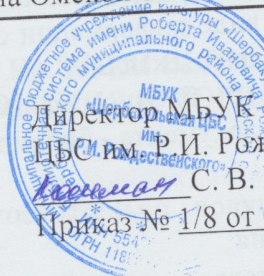


Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Шербакульская централизованная библиотечная система
имени Роберта Ивановича Рождественского»
Шербакульского муниципального района Омской области



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «Шербакульская
ЦБС им. Р. И. Рождественского»
С. В. Кошман
Приказ № 1/8 от 09 января 2020 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее — Административный регламент) разработан в целях обеспечения прав граждан на оперативный доступ к библиографической информации.
2. Структурным подразделением Администрации Шербакульского муниципального района, ответственным за предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее — муниципальная услуга), является комитет культуры Администрации Шербакульского муниципального района (далее — Комитет культуры).
Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского» (далее МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского»), подведомственным Комитету культуры.
3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:
Конституция Российской Федерации (Российская газета, 2009, 21 января, №7);
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года 34 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Российская газета, 1995, 17 января, № 11-12);
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, 9 апреля, № 15);
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, 2006, 5 мая, № 95);
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Российская газета, 2003, 8 октября, №202);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (Российская газета, 1994, 8 декабря, № 238-239);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (Российская газета, 2006, 22 декабря, № 289);
- Закон Омской области «О библиотечном деле в Омской области» (Омский вестник, 1996, 23 июля, № 136);

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ И ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде информации о библиографических ресурсах муниципальных библиотек МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

Информация о библиографических ресурсах библиотеки предоставляется в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

- Автор
- Заглавие
- Место издания
- Год издания.
- Издательство
- Объем документа (в страницах или мегабайтах)
- Местонахождение документа (в виде сиглы - обозначения муниципальной библиотеки-держателя издания).

5. Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (далее — получатели услуги).

6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» www.Шербакульская-цбс.рф

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- 1) непосредственно в Комитете культуры и в МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (буклеты, листовки, памятки);
- 2) с использованием средств телефонной связи;
- 3) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет»;
- 4) в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении.

Информационные стенды по предоставлению муниципальной услуги, размещенные в Комитете культуры и в МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского», содержат следующие сведения:

- сроки предоставления муниципальной услуги.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги должна предоставляться получателям услуги оперативно, быть четкой, достоверной, полной.

Информирование (консультирование) производится по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- о порядке предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- об адресе официального сайта www.Шербакульская-цбс.рф;
- о процедуре оформления интернет - запроса для получения муниципальной услуги (по электронному адресу МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского»: Libsherbakul@mail.ru);
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

- для получения информации (консультации) о предоставлении муниципальной услуги получатели услуги могут обратиться посредством телефонной связи или по электронной почте к специалисту отдела обслуживания, информационно-библиографического отдела, методического отдела.

Местонахождение МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского»:

личного приема получателей услуги.

10. От получателей услуги не требуются документы для предоставления муниципальной услуги (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ИСПОЛНЕНИЯ

12. Получатели муниципальной услуги самостоятельно получают услугу в режиме удаленного доступа.

Основанием для начала административного действия является обращение Получателя услуги с Интернет - запросом на электронную почту МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского», по адресу: Libsherbakul@mail.ru). На официальном сайте www.Шербакульская-цбс.рф, где в рубрике «Электронный каталог» получатель осуществляет поиск необходимой библиографической информации о фонде библиотеки.

Для этого необходимо знать библиографические данные искомого документа.

Для того, чтобы прислать электронное письмо - запрос следует:

- сформулировать запрос;

- заполнить бланк письма;

- направить письмо по адресу Libsherbakul@mail.ru;

- получить информацию о количестве библиографических записей,

соответствующих поисковому запросу через электронный ответ специалиста библиотеки.

4. ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МБУК «ММБЦ ИМ. Р. И. РОЖДЕСТВЕНСКОГО» АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

14. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

15. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Проверки осуществляются на основании планов работы Комитета культуры. Проверка также проводится по конкретному обращению получателей услуги. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского». (не менее 12 проверок в квартал), председателем Комитета культуры (не менее 3 проверок в квартал).

16. Директор МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского», его заместители несут персональную ответственность за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, устанавливающими требования к осуществлению контроля за обеспечением полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

17. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей услуги действиями (бездействием) должностных лиц МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского», участвующих в исполнении Административного

646700, Омская область, Шербакульский район, р.п. Шербакуль, улица Ленина, дом 114.

Телефон/факс: (838177) 2-15-80.

Адрес электронной почты: Libsherbakul@mail.ru.

Звонки от лиц по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского». Понедельник - пятница с 08.30 до 18.30 часов, перерыв на обед с 13:00 до 14:00; суббота с 09:00 до 17:00 без обеда.

Во время разговора специалисты произносят слова четко, избегая «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывая разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор продолжается не более 10 минут.

При консультировании исполнитель муниципальной услуги обязан:

- давать полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы;
- избегать конфликтных ситуаций;
- соблюдать права и законные интересы получателей услуги.

Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги производится заместителем директора МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского»:

- письменно - на основании письменного обращения;
 - по телефону (838177) 2-15-80 понедельник - пятница с 08:30 до 18:30 часов, перерыв на обед с 13:00 до 14:00; суббота с 09:00 до 17:00 без обеда;
 - через официальный сайт www.Шербакульская-цбс.рф
 - посредством личного обращения получателей услуги.
- Электронные обращения получателей услуги принимаются на адрес электронной почты: Libsherbakul@mail.ru, ответ на электронное обращение дается Ведущим библиографом Центральной районной библиотеки в форме письменного текста в электронном виде в течение 15 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес получателей услуги в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заместитель директора МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского» подробно и в вежливой форме информирует получателей услуги по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок содержит информацию о наименовании учреждения, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При информировании посредством личного обращения получателя услуги заместитель директора МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского» предоставляет исчерпывающий ответ на все возникающие у получателя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Время ожидания получателя приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

Место нахождения администрации МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского»: 646700, Омская область, Шербакульский район, р.п. Шербакуль, улица Ленина, дом 114.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 646700, Омская область, Шербакульский район, р.п. Шербакуль, улица Ленина, дом 114.

Телефон/факс: (838177)2-15-80.

7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в день подачи запроса. Время выполнения муниципальной услуги с момента формирования запроса получателями услуги составляет не более 5 минут.

8. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении услуги законодательством не предусмотрены.

9. Муниципальная услуга предоставляется получателям услуги в сети Интернет» в режиме удаленного доступа и не требует специально оборудованных мест для

егламент, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18. Директор МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» обязан:
- 1) обеспечить разъяснение и доведение настоящего Административного регламента до всех работников учреждения;
 - 2) организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

5. ПОРЯДОК ОСПАРИВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

19. Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, решения должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном и судебном порядке.

20. В досудебном порядке получатель услуги имеет право обратиться:
- 1) лично:

- к директору МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского», его заместителям в часы работы администрации муниципального учреждения;
- к председателю Комитета культуры и его заместителям в соответствии с графиком приема граждан.

Графики приема граждан размещаются на информационных стендах МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, И. Рождественского», Комитет культуры.

21. с письменным обращением (жалобой) в МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. Рождественского», Комитет культуры.

Обращение (жалоба) получателей услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию (приложение № 1 к Административному регламенту):

- наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; личную подпись и дату.

К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении (жалобе) информацию.

По результатам рассмотрения обращения (жалобы) получателю услуги направляется письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы) в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления (жалобы).

21. Получатели услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действие или бездействие должностных лиц Комитета культуры, МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р. И. Рождественского» в судебном порядке.