

Приложение № 5
к постановлению администрации
Шебекинского района

от 14.09.2015 г. № 1059

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
муниципальными библиотеками муниципального района
«Шебекинский район и город Шебекино» Белгородской области

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных муниципальных библиотек» в электронном виде

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальными библиотеками Шебекинского района услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек» в электронном виде (далее соответственно – Регламент, услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек Белгородской области в электронном виде.

1.2. Заявителями на предоставление услуги являются любые физические и юридические лица (далее – заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Сведения о местонахождении и графике работы муниципальных библиотек (далее – библиотек), контактных телефонах (телефонах для справок), адресах официальных сайтов библиотек в сети Интернет (далее – официальных сайтах библиотек), адресах электронной почты библиотек приведены в приложении № 1 к Регламенту.

1.3.2. Сведения о графике приема должностными лицами библиотек заинтересованных лиц и получателей услуги сообщаются по телефонам для справок, а также размещаются на официальных сайтах библиотек.

1.3.3. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить:

- в сети Интернет на официальных сайтах библиотек, на Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (<http://gosuslugi31.ru>), на официальном Портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)), а также на информационных стендах в помещениях библиотек;

- при устном обращении в библиотеки с использованием средств

телефонной связи в форме индивидуального устного консультирования;

- при письменном обращении в библиотеки с использованием средств почтовой, факсимильной связи, электронной почты в форме индивидуального письменного консультирования;

- при личном обращении заинтересованного лица в библиотеки в форме индивидуального устного консультирования.

1.3.4. На официальных сайтах библиотек, Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), информационных стендах в помещениях библиотек размещаются следующие информационные материалы о порядке предоставления услуги:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления услуги;

- текст настоящего Регламента с приложениями;

- краткое описание порядка предоставления услуги и блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур;

- сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе официального сайта, адресе электронной почты библиотеки;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий и (или) бездействия должностных лиц библиотек при предоставлении услуги;

- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа исполнительной власти Шебекинского района.

Информация, размещенная на официальных сайтах библиотек, Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) должна быть круглосуточно доступна пользователям для ознакомления без взимания платы и иных ограничений.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотеки подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по следующим вопросам:

- сведения о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок;

- сведения о нормативных актах по вопросу оказания услуги;

- сведения о порядке предоставления услуги;

- место размещения на официальных сайтах библиотек информации о порядке предоставления услуги;

- порядок предоставления услуги в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

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

1.3.6. При поступлении письменного обращения по вопросам предоставления услуги письменный ответ на обращение направляется заинтересованному лицу в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения в библиотеке почтовым отправлением, электронной почтой или факсом в зависимости от способа доставки, указанного в письменном обращении заинтересованного лица.

1.3.7. При личном обращении заинтересованного лица в часы работы библиотеки время индивидуального устного консультирования не должно превышать 30 минут. Время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2. Стандарт предоставления услуги

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

2.2. Предоставление услуги осуществляют муниципальные библиотеки.

2.3. Конечным результатом предоставления услуги является предоставление в электронном виде информации о библиографических ресурсах библиотек.

Информация о библиографических ресурсах представляется заявителю в виде электронного документа – библиографической записи.

2.4. Срок предоставления услуги составляет не более одной минуты с момента формирования поискового запроса заявителем согласно подпункту 2.13.2 настоящего Регламента.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги:

- Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 52);

- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст. 2);

- постановление Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 29, ст. 4479);

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009

года № 1993-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52 (2 ч.), ст. 6626);

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 07 сентября 2010 года № 1506-р «О внесении изменений в распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 37, ст. 4777);

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 18, ст. 2679);

- приказ Минкультуры России от 22 июня 2012 года № 623 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Министерством культуры Российской Федерации государственных услуг по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2012, № 50);

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Белгородской области, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления услуги.

2.6. Документы, необходимые для предоставления услуги.

2.6.1. От заявителей не требуются документы для получения услуги.

2.6.2. Непосредственное предоставление услуги в интерактивном режиме осуществляется на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). Основанием для получения услуги является обращение заявителя на указанный портал.

2.6.3. Библиотеки 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 услуги.

2.7. Основания для приостановления либо отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.8. Услуги, предоставляемые другими организациями, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, отсутствуют.

2.9. Услуга предоставляется заявителям бесплатно.

2.10. Ожидание в очереди при предоставлении услуги отсутствует.

2.11. Услуга предоставляется заявителям в сети Интернет и не требует специально оборудованных мест для оказания таких услуг.

2.12. Показатели доступности и качества услуги.

2.12.1. Услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без представления каких-либо документов.

2.12.2. Показателем качества услуги является степень соответствия информации, содержащейся в выданной библиографической информации,

сведениям, изложенным в запросе.

2.12.3. Информация о порядке предоставления услуги доводится до заявителей услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещениях библиотек;
- должностными лицами библиотек при личном обращении с использованием средств телефонной и факсимильной связи, посредством письменных ответов должностными лицами библиотек на письменные обращения получателей услуги, в том числе по электронной почте;
- посредством размещения на сайтах библиотек;
- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- посредством размещения в средствах массовой информации.

Основным показателем качества предоставления услуги является отсутствие жалоб на действия и (или) бездействие специалистов библиотек.

2.13. Требования к обеспечению инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области.

2.13.1. Возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них.

2.13.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги.

2.13.3. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта.

2.13.4. Содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

2.13.5. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

2.13.6. Обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н.

2.13.7. Оказание иных видов посторонней помощи.

2.14. Требования к обеспечению инвалидам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области.

2.14.1. Оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2.14.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

2.15. Информация о процедуре предоставления услуги предоставляется бесплатно.

2.16. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в процессе предоставления услуги не используются.

3. 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. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является обращение заявителя. Последовательность действий при предоставлении услуги отражена в блок-схеме предоставления услуги (приложение № 2 к настоящему Регламенту).

Заявитель обращается через сеть Интернет к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) с использованием универсальной электронной карты на территории Белгородской области, формулируя поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на услугу.

3.2. Для получения услуги заявитель заполняет следующие поисковые поля (или часть из них):

- автор;
- заглавие;
- год издания;
- место издания,
- ISBN (International Standard Book Number) – международный стандартный книжный номер, издательство.

В ответ на запрос заявитель может получить два варианта ответа системы: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии необходимых документов.

В случае ответа «Нет в наличии» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии необходимой информации заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов, просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

3.3. Способ фиксации результата предоставления услуги – в электронном виде.

4. Формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами библиотек положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

услуги.

4.1.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц библиотек, определенных административными процедурами, организуется администрацией библиотек.

4.1.2. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением услуги, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия и (или) бездействие должностных лиц библиотек.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами библиотек, участвующими в предоставлении услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов библиотек.

4.1.4. При организации проверок учитываются жалобы и обращения заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц библиотек, участвующих в предоставлении услуги.

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.

4.2.1. Проверки бывают плановыми и внеплановыми. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

4.2.2. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления услуги устанавливается правовым актом начальника МКУ «Управление культуры, молодежной политики и туризма Шебекинского района Белгородской области».

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты МКУ «Управление культуры, молодежной политики и туризма Шебекинского района Белгородской области», специалисты библиотек.

4.2.4. По требованию рабочей группы ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, представляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3.1. Должностные лица библиотек, уполномоченные принимать участие в предоставлении услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений. Также они несут персональную ответственность за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц библиотек закрепляется в их должностных инструкциях 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.

4.4.1. Для осуществления контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в библиотеки индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими услугу, требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

4.4.2. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц библиотек нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

4.4.3. Контроль за предоставлением услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов своих членов – граждан, являющихся заявителями при предоставлении услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц библиотек нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений, действий и (или) бездействия библиотек, а также должностных лиц и специалистов библиотек, предоставляющих услугу

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц библиотек в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель вправе обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года №2Ю-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены

федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) за требование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в библиотеки. Жалобы на решения, принятые директором библиотеки, рассматриваются вышестоящими органами исполнительной власти: органом управления в сфере культуры муниципального образования Белгородской области, Губернатором Белгородской области, департаментом внутренней и кадровой политики Белгородской области, управлением культуры Белгородской области.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальный сайт управления культуры Белгородской области, официальные сайты библиотек, Единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющего услугу, решения, действия и (или) бездействие которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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, действиях и (или) бездействии организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющего услугу;

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

5.2.4. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение тридцати календарных дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов у заявителя – в течение 15 календарных дней со дня ее регистрации, если иные сокращенные сроки рассмотрения жалобы не установлены Правительством Российской Федерации.

5.3. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

5.3.1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 4.3.1 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Приложение № 1
к административному регламенту предоставления
муниципальными библиотеками муниципального района
«Шебекинский район и город Шебекино» Белгородской области
услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных муниципальных библиотек» в электронном виде

Сведения о местонахождении и графике работы муниципальных библиотек,
контактных телефонах (телефонах для справок), адресах официальных сайтов библиотек в сети Интернет,
адресах электронной почты библиотек

№ п/п	Наименование	Адрес местонахождения и почтовый адрес	График работы	Контактные телефоны (телефоны для справок)	Адрес официаль ного сайта в сети Интернет	Адрес электронной почты
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шебекинская центральная районная библиотека»	309290, Белгородская обл., г. Шебекино, ул. Ржевское шоссе, д.12.	Понедельник-пятница, воскресенье с 11.00-19.00 часов. Выходной – суббота. Последний день месяца – санитарный	8(47248) 3-01-31, 8(47248) 3-14-09.	Shebcentrli b.ucoz.ru	shebcentrlib@ yandex.ru
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Шебекино»	309290, Белгородская обл., г. Шебекино, ул. Дзержинского, д. 13	Понедельник-пятница, воскресенье с 01.10.-30.04. с 10.30-19.00 часов. Выходной – суббота. С 01.05.-30.09. с 11.30-20.00 часов. Выходной – суббота, воскресенье Последний день месяца – санитарный	8(47248) 2-71-97; 2-77-38	shelbibl.ru	mbukcbs2013 @yandex.ru

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальными библиотеками
Шебекинского района услуги «Предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных муниципальных библиотек»
в электронном виде

Блок-схема предоставления услуги

