

Утвержден

постановлением администрации
Нагорьевского сельского поселения
от 01 декабря 2014 г. №21

**Регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных на территории Нагорьевского
сельского поселения муниципального района «Ровеньский
район» Белгородской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Нагорьевского сельского поселения муниципального района «Ровеньский район» Белгородской области» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий.

1.2. Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги является администрация Нагорьевского сельского поселения.

1.3. Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное казенное учреждение культуры «Ржевская сельская библиотека» (далее - МКУК «Ржевская с/б»).

1.4. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Нагорьевская сельская библиотека»;
- правилами пользования библиотекой;
- настоящим Регламентом.

1.5. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является доступ получателя услуги к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных хранящихся в библиотеке, удовлетворение информационных потребностей получателя муниципальной услуги.

1.6. Получателями услуги являются физические лица.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Услуга предоставляется по адресу:

309754 Белгородская область, Ровеньский район, с.Нагорье,
ул.Центральная, 8, МКУК «Нагорьевская сельская библиотека».

Электронный адрес для направления документов и обращений:

pagore@ro.belregion.ru Телефон для справок: (847238) 53-1-43

Режим работы: с 9.00 до 18.00

Перерыв: с 12.00 до 15.00

Выходной – понедельник

2.2. Информирование по процедурам предоставления муниципальной услуги производится:

- а) на информационном стенде библиотеки;
- б) по телефону;
- в) посредством личного обращения заявителей (их представителей);

2.3. На информационном стенде размещается следующая информация:

- место нахождения библиотеки;
- режим работы библиотеки;
- номера телефонов для справок, факсов, адреса электронной почты;
- настоящий Регламент;
- место нахождения и номера телефонов вышестоящей организации.

2.4. Информирование по телефону осуществляется специалистом библиотеки в соответствии с графиком работы библиотеки. Специалист библиотеки дает исчерпывающую информацию о предоставлении услуги. При информировании по телефону специалист подробно и в вежливой форме информирует получателей услуги по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.5. Информирование при личном обращении осуществляется специалистом библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения получателя услуги специалист, ответственный за такое информирование, должен дать исчерпывающую информацию о предоставлении услуги, ответить на все возникающие у получателя услуги вопросы.

2.6. Услуга предоставляется в течение всего года в соответствии с режимом работы библиотеки на основании свободного доступа каждого жителя к данной услуге.

2.7. Ожидание пользователем в очереди перед получением услуги не должно превышать 15 минут.

2.8. Для оказания муниципальной услуги предоставление документов заявителем не предусмотрено.

2.9. Основанием для приостановления предоставления услуги является отсутствие технических возможностей для предоставления услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);

2.10. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- нарушение получателем услуги (его представителем) правил пользования библиотекой;
- посещение библиотеки пользователями услуги в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно и неоднократно.

2.12. Библиотека размещается в здании, доступном для населения, оборудована отдельным входом. Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием муниципальной библиотеки и режимом её работы.

2.13. В помещении библиотеки организован поиск книг и документов по каталогам и картотекам и другим источникам.

2.15. Библиотека по желанию пользователей предоставляет книгу отзывов и предложений в целях изучения приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

2.16. Библиотека обеспечивает свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы и входы).

Телефон для справок: (847238) 31-4-99 Режим работы: с 9 до 18 часов

2.17. Предоставление услуги производится:

- не менее шести дней в неделю;
- не менее 6 часов в день с перерывом на обед.

2.18. Проведение санитарного обслуживания помещения проводится в последний день месяца.

2.19. Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека оборудована:

- предметами библиотечной мебели (столы, стулья и т.д.);
- средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

2.20. Библиотека оснащена следующими техническими средствами:

- для организации процесса библиотечного обслуживания;

- средствами связи;
- канцелярской и оргтехникой;

2.21. Показателями доступности муниципальной услуги является число пользователей библиотеки за год, показателями качества являются отсутствие жалоб со стороны пользователей и выполнение сроков предоставления услуги.

3. Административные процедуры

3.1. Блок-схема оказания муниципальной услуги представлена в приложении №1 к настоящему Регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запрос пользователя;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой;
- доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

3.2.1. Запрос пользователя.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение пользователя в библиотеку.

Ответственным за предоставление услуги является специалист библиотеки. После обращения заявителя, специалист библиотеки определяет наличие факторов, препятствующих предоставлению услуги. В случае наличия - приостановление оказания услуги, в случае отсутствия - ознакомление с Правилами пользования библиотекой. Факт окончания административной процедуры - начало ознакомления с Правилами пользования библиотекой.

3.2.2. Ознакомление с Правилами пользования библиотекой.

Специалист библиотеки ознакомливает пользователя с Правилами пользования библиотекой. В случае согласия заявителя с Правилами пользования библиотекой специалист библиотеки уточняет предпочитаемый вид доступа:

- к справочно-поисковому на бумажном носителе;
- к справочно-поисковому на электронном носителе.

В зависимости от выбора заявителя специалист библиотеки проводит инструктаж о правилах пользования справочно-поисковым аппаратом в электронном виде (инструктаж по работе с программным обеспечением)

Юридический факт окончания процедуры - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных.

3.2.3. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных. Основанием для начала исполнения административной процедуры является запрос пользователя. Поиск Пользователем самостоятельно или с помощью библиотекаря необходимых документов в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базам данных.

3.3. Муниципальная услуга считается предоставленной, если пользователю предоставлен доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

3.4. Результатом административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за применением настоящего административного Регламента осуществляет глава администрации Нагорьевского сельского поселения.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков действия, определенных административных процедур по предоставлению муниципальной услуги осуществляет директор МКУК «Нагорьевская сельская библиотека».

4.3. Для текущего контроля используются данные, полученные в процессе предоставления услуги, устная и письменная информация специалиста библиотеки, ответственного за предоставление услуги.

4.4. О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур специалист библиотеки немедленно информирует директора, а также осуществляет срочные меры по устранению нарушений.

4.5. Проведение проверок может носить плановый характер (на основании планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.6. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за исполнением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

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

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц и специалистов органов, участвующих в оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном [статьями 11.1](#) и [11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) 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.

5.2. Заявитель имеет право обратиться в Администрацию Нагорьевского сельского поселения с обращением лично (в устной или письменной форме) или направить письменное обращение. Заявитель вправе обратиться с обращением непосредственно к Главе администрации Нагорьевского сельского поселения. Обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

5.3. Жалоба (претензия) на решение, принятое администрацией Нагорьевского сельского поселения, а также в случае несогласия с ранее принятым решением на жалобу (претензию) - подается в вышестоящий орган.

5.4. Вышестоящим органом, которому может быть адресована жалоба (претензия) в досудебном (внесудебном) порядке, является земское собрание Нагорьевского сельского поселения.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

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;

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

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.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет 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, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме (по желанию заявителя - в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

6. Внесение изменений в Регламент

6.1. Изменения в настоящий Регламент вносятся:

- в случае изменения законодательства Российской Федерации и Белгородской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Белгородской области, регулирующего предоставление муниципальной услуги;

- в случае изменения структуры органов местного самоуправления Белгородской области, к сфере деятельности которых относится предоставление муниципальной услуги;

-на основании результатов анализа практики применения настоящего административного Регламента.

Приложение №1

к постановлению администрации

Нагорьевского сельского поселения

от «01» декабря 2014 года №21

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на территории Нагорьевского сельского поселения муниципального района «Ровеньский район» Белгородской области»**

