

Приложение №1
к Постановлению Администрации
Наро-Фоминского муниципального
района
от 27.06.2011г. № 1237

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальным учреждением культуры «Центральная межпоселенческая библиотека Наро-Фоминского муниципального района» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату Муниципального учреждения культуры «Центральная межпоселенческая библиотека Наро-Фоминского муниципального района», определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, отвечающих за предоставление муниципальной услуги (далее – административный регламент).

1.2. Муниципальной услугой является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки (далее – муниципальная услуга).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на доступ к культурным ценностям и информации, сосредоточенным в едином распределенном библиотечном фонде МУК «Центральная межпоселенческая библиотека Наро-Фоминского муниципального района» (МУК ЦМБ).

1.4. Муниципальная услуга предоставляется всеми структурными подразделениями, входящими в состав муниципального учреждения культуры «Центральная межпоселенческая библиотека Наро-Фоминского муниципального района»: отделом обслуживания читателей; отделом использования фонда; информационно-библиографическим отделом; центральной детско-юношеской библиотекой.

1.5. Получателями муниципальной услуги, являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в библиотеку.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек.

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу: муниципальное учреждение культуры «Центральная межпоселенческая библиотек Наро-Фоминского муниципального района» (далее – МУК ЦМБ).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- доступ к справочно-поисковому аппарату и электронному каталогу МУК ЦМБ. Информация о библиографических ресурсах библиотеки представляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, ISBN (международный стандартный книжный номер), Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах), Место хранения;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещениях МУК ЦМБ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях и электронному каталогу осуществляется сразу в момент обращения в соответствии с режимом работы.
- при информировании по обращениям, поступившим по электронной почте, ответ направляется в адрес заявителя в течение 2-х рабочих дней после получения запроса.
- при информировании по письменным обращениям ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный Закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный Закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Закон Московской области от 20.06. 2006 № 90/2006-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками»;

- Устав муниципального образования «Наро-Фоминский муниципальный район Московской области»;
- Устав муниципального учреждения культуры «Центральная межпоселенческая библиотека Наро-Фоминского муниципального района».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. При первичном обращении за предоставлением услуги в помещениях структурных подразделениях МУК ЦМБ получатели услуг предоставляют:

- паспорт, иной документ, удостоверяющий личность – для физических лиц;
- документы, удостоверяющие личность законных представителей (родителей, усыновителей или опекунов) получателя услуги, в случае, если получателями услуги являются несовершеннолетние в возрасте до 14 лет;
- договор, дающий право на получение услуги – для юридических лиц.

При повторном обращении за предоставлением услуги в помещениях структурных подразделениях МУК ЦМБ предоставление услуги осуществляется на основании читательского формуляра.

2.6.2. При обращении за предоставлением услуги через сеть Интернет документы не требуются.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- несоблюдение Правил пользования библиотекой;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- обращение за предоставлением услуги содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

2.8. Размер платы, взимаемой с пользователя при предоставлении муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди за предоставлением муниципальной услуги:

- 15 минут.

2.10. Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги:

Доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях в структурных подразделениях МУК ЦМБ свободный, поэтому регистрация запроса не осуществляется. Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.11.1. Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил («Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03»), Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), нормам охраны труда, введенным в действие

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11. 1994 № 736, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

2.11.2. В помещениях для работы с пользователями услуги должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графики работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями услуги и ряд дополнительной справочной информации.

2.11.3. Для ожидания приема пользователям услуги отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

2.11.4. Сотрудники, осуществляющие прием и консультирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

2.12. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

2.12.1. Доступность оказания муниципальной услуги:

- наличие системы информирования и консультирования по пользованию справочно-поисковым аппаратом, в соответствии с административным регламентом;
- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом.

2.12.2. Качество оказания муниципальной услуги:

- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги.

2.13. Сведения о консультировании по предоставлению муниципальной услуги

2.13.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- на информационных стендах непосредственно в помещениях структурных подразделений МУК ЦМБ;
- на сайте МУК ЦМБ;
- при непосредственном обращении к специалистам МУК ЦМБ, ответственным за предоставление муниципальной услуги;
- при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы;
- при обращении по электронной почте - в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении – в форме ответа на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

2.13.2. На информационных стендах в помещениях структурных подразделений МУК ЦМБ и на сайте библиотеки должна быть размещена следующая информация:

- текст настоящего административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- схема размещения рабочих мест консультирующих специалистов, режим консультирования;
- порядок получения справок и консультаций.

2.13.3. Консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется:

- при непосредственном обращении к специалистам МУК ЦМБ, ответственным за предоставление муниципальной услуги;
- при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы;
- при обращении по электронной почте - в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении – в форме ответа на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно пользователю на руки. С согласия пользователя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

2.13.4. Сроки предоставления консультаций:

- при обращении пользователя непосредственно в помещении структурных подразделений МУК ЦМБ или по телефону – в момент обращения при наличии свободного специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Время разговора по телефону не должно превышать 5 минут. В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос пользователя, или же обратившемуся пользователю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- при консультировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося в течение 2-х рабочих дней после поступления обращения;

- при консультировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес пользователя в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.13.5. Консультирование специалистами МУК ЦМБ, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется всеми структурными подразделениями, входящими в состав МУК ЦМБ и в соответствии с графиком работы, утвержденным приказом директора:

Отдел использования книжного фонда МУК ЦМБ: 143300, г.Наро-Фоминск, ул.Ленина, д.16. Телефон: 8-(496)-343-80-51. Режим работы - 09.00 до 17.30 час., обед с 13.00 до 13.30 час., суббота, воскресенье– выходной.

Информационно-библиографический отдел МУК ЦМБ: 143300, г.Наро-Фоминск, ул.Ленина, д.16. Телефон: 8-(496)-343-99-10. Режим работы - 09.00 до 17.30 час., с 13.00 до 13.30 час., суббота, воскресенье– выходной.

Тел/факс 8-(496)-343-99-10

сайт МУК ЦМБ <http://cmb-nf.my1.ru>.

Электронный адрес: nf-cmb@yandex.ru

Отдел обслуживания читателей МУК ЦМБ: 143300, г.Наро-Фоминск, ул.М.Жукова, д.10, РДК «Звезда» 3-й этаж. Телефон: 8-(496)-343-94-21. Режим работы - с 10.00 до 18.30 час., с 13.30 до 14.00 час., понедельник – выходной.

Центральная детско-юношеская библиотека МУК ЦМБ: 143300, г.Наро-Фоминск, ул.Латышская, д.15-Б. Телефон: 8-(496)-346-24-29. Режим работы - с 10.00 до 18.30 час., с 13.30 до 14.00 час., понедельник – выходной.

Обязательным условием работы МУК ЦМБ является проведение санитарного дня- 29 числа каждого месяца.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещениях структурных подразделениях МУК ЦМБ включают в себя следующие административные процедуры:

- регистрация пользователя МУК ЦМБ на основании документа удостоверяющего личность, или для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление формуляра читателя, являющегося Договором присоединения, с личной подписью пользователя библиотеки;
- при необходимости - консультативная помощь специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги по получению свободного доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях и электронному каталогу в структурных подразделениях МУК ЦМБ;

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение пользователя.

3.2. Фиксация результата оказания муниципальной услуги:

3.2.1. Регистрация пользователя.

Доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях в структурных подразделениях МУК ЦМБ свободный, поэтому регистрация запроса не осуществляется. Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.

Основанием для регистрации пользователя муниципальной услуги является личное обращение посетителя структурных подразделений МУК ЦМБ.

Регистрация пользователя, перерегистрация читателя осуществляется в соответствии с правилами пользования библиотек. Регистрация одного пользователя библиотеки осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Регистрация пользователя предусматривает:

- прием документов, установление личности посетителя;
- установка наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги;
- заполнение читательского формуляра пользователя услуги;
- ознакомление с Правилами пользования МУК ЦМБ.

3.2.2. Консультирование пользователя муниципальной услуги:

Специалист учреждения, выполняющий функции консультанта в вежливой и корректной форме консультирует пользователя услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату библиотек, электронному каталогу, их использованию, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистом пользователей услуги – 10 минут.

3.2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является непосредственный доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях и электронному каталогу. Информация о библиографических ресурсах библиотеки представляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, ISBN (международный стандартный книжный номер), Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах), Место хранения.

3.2.4. Консультирование в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, осуществляет информационно-библиографический отдел МУК ЦМБ. 143300, г.Наро-Фоминск, ул.Ленина, д.16. Телефон: 8-(496)-343-99-10. Режим работы - 09.00 до 17.30 час., с 13.00 до 13.30 час., суббота, воскресенье – выходной. E-mail: nf-cmb@yandex.ru . сайт МУК ЦМБ <http://cmb-nf.my1.ru>.

3.3. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.3.1. Доступ к получению услуги в электронной форме осуществляется в отделе использования книжного фонда МУК ЦМБ по адресу: г.Наро-Фоминск, ул.Ленина, д.16. Телефон: 8-(496)-343-80-51. Режим работы - 09.00 до 17.30 час., обед с 13.00 до 13.30 час., суббота, воскресенье – выходной.

Электронный каталог МУК ЦМБ не адаптирован к работе в сети Интернет.

3.3.2. Электронный каталог обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку, в также исключения издания из фонда библиотеки.

3.3.3. Поисковая система электронного каталога имеет возможность поиска по заглавию, автору, теме и году издания.

3.3.4. Автоматический сформированный ответ справочно-поискового аппарата пользователю содержит следующие информационные поля: вид документа, шифр издания, автора, заглавие, выходные данные, предметные рубрики, количество экземпляров, место хранения.

3.3.5. Муниципальная услуга считается предоставленной, если пользователь получил доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки через

справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях и электронный каталог.

3.3.6. В случае если запрашиваемая информация отсутствует в МУК ЦМБ, пользователю услуги предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению пользователя.

4.2. В ходе контроля осуществляется проверка:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям пользователей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

4.3. Внутренний контроль за предоставлением услуги осуществляется директором МУК ЦМБ.

4.4. Директор МУК ЦМБ 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.

4.5. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.6. Внешний контроль за предоставлением услуги осуществляется председателем Комитета по культуре, спорту и работе с молодежью Администрации Наро-Фоминского муниципального района в рамках проведения плановых проверок деятельности подведомственных учреждений.

4.7. Результаты проведения плановых проверок оформляются в виде справки на имя председателя Комитета по культуре, спорту и работе с молодежью Администрации Наро-Фоминского муниципального района, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

V. Порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего услугу, а также должностного лица и принимаемого им решения по предоставлению муниципальной услуги

5.1. Обращение по вопросу ненадлежащего оказания муниципальной услуги направляется заявителем на имя директора МУК ЦМБ. Жалоба может быть направлена письменно по адресу: 143300, Московская область,

г. Наро-Фоминск, ул.Ленина, 16; по электронной почте: nf-cmb@yandex.ru или высказана устно на личном приеме у директора. Личный прием граждан директором МУК ЦМБ осуществляется по понедельникам с 14-00 до 16-00. Запись по телефону: 8-(496)-343-99-10.

5.2. Директор МУК ЦМБ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием пользователя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры направленные на устранение нарушений исполнения административного регламента при предоставлении муниципальной услуги и изложенных в данном обращении, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на обращение, поступившее в библиотеку, подписывается директором МУК ЦМБ и отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая директору библиотеки, рассматривается в течение 30-ти дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях директор библиотеки вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив пользователя, направившего жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

5.3. Ответ пользователю не направляется в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недостоверные сведения;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

- если в жалобе пользователя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 3-х раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении администрации МУК ЦМБ об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.4. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц библиотеки на обращение по вопросу ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, направляются в досудебном порядке в Комитет по культуре, спорту и работе с молодежью Администрации Наро-Фоминского муниципального района письменно по адресу: 141300, г. Наро-Фоминск, пл.Свободы, д.8, по электронной почте: nfkis@mosreg.ru, kdm_nara@mail.ru k73835@yandex.ru или высказана устно на личном приеме у председателя. Личный прием граждан председателем комитета осуществляется по понедельникам с 15-00 до 18-00. Запись по телефону: 8-(496)-343-80-56, 8-(496)-347-38-35..

5.5. В письменной жалобе пользователя услуги указывается:

- фамилия, имя, отчество получателя услуги;

- контактный почтовый адрес (и или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- предмет жалобы;
- личная подпись пользователя услуги.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.6. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе выполнения настоящего административного регламента, в судебном порядке реализовывается в рамках действующего законодательства