Утвержден

Постановлением Главы

Гаринского городского округа

от 04.07.2011 г. N152

с изменениями, внесенными

постановлением главы

от 14.05.2013 г. № 260

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УПРАВЛЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ ГАРИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ

АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - административный регламент) разработан во исполнение Постановления Правительства Свердловской области от 27.12.2005 N 1139-ПП "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Свердловской области, 2005, N 12-4, ст. 1742) с изменениями, внесенными Постановлениями Правительства Свердловской области от 14.12.2007 N 1243-ПП (Собрание законодательства Свердловской области, 2007, N 12-3, ст. 2173), от 19.08.2008 N 849-ПП (Собрание законодательства Свердловской области, 2008, N 8-1, ст. 1264) и от 05.08.2009 N 895-ПП (Собрание законодательства Свердловской области, 2009, N 18-1, ст. 1023), и Распоряжения Правительства Свердловской области от 25.03.2010 N 254-РП "О мерах по реализации Распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р", «в соответствии с Уставом Гаринского городского округа»

2. Административный регламент разработан в целях повышения информированности граждан и организаций о деятельности библиотек и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) подведомственных муниципальному казенному учреждению культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа библиотек по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - муниципальная услуга), в том числе в электронном виде, и порядок взаимодействия библиотек с органами местного самоуправления Гаринского городского округа в Свердловской области, а также организациями при предоставлении муниципальной услуги.

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- Муниципальным казенным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа, в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 25 декабря 1993 г., N 23);

2) Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);

3) Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 3191, ст. 3448);

4) Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" в редакции Федерального закона от 14 декабря 1995 г. N 197-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" ("Российская газета", 12 мая 1993 г., N 89);

5) Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 г. N 2334 "О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию" (Собрание актов Президента и Правительства РФ, 1994, N 2, ст. 74);

6) Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28.06.1993 N 163 "Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению" (код 0510002);

7) Областным законом от 22.07.97 N 43-ОЗ "О культурной деятельности на территории Свердловской области" в редакции Областных законов от 28 марта 2005 г. N 14-ОЗ, от 14 июня 2005 г. N 55-ОЗ, от 20 марта 2006 г. N 15-ОЗ, от 19 ноября 2008 г. N 106-ОЗ, от 9 октября 2009 г. N 81-ОЗ ("Областная газета", 30 июля, 1997, N 113);

8) Постановлением Главы Гаринского городского округа от 07.09.2012 N367 "Устав муниципального казённого учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа ".

4. Результатом оказания муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" является:

1) предоставление доступа к электронному каталогу библиотек Гаринского городского округа с использованием средств:

- внешней рекламы в р.п. Гари, в населенных пунктах Гаринского городского округа;

-информационных стендов, размещенных непосредственно в помещениях библиотек;

- электронной почты; в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю;

- официальном сайте Гаринского городского округа ;

2) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

5. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию об электронном каталоге библиотек.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

6. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

7. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы каждой библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, размещается на информационных стендах учреждений и официальном сайте Гаринского городского округа.

8. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

1) непосредственно в помещениях библиотек, оказывающих услугу, на информационных стендах, в том числе личное консультирование специалистами учреждений, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) с использованием внешней рекламы в р.п. Гари, в населенных пунктах Гаринского городского округа Свердловской области (плакаты, афиши, и т.д.);

3) в печатных средствах массовой информации (газеты,);

4) при обращении по телефону - в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

5) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет:

- на официальном сайте Гаринского городского округа;

6) при обращении по электронной почте - в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

7) при письменном запросе (обращении) - в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю.

9. На информационных стендах в помещениях библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- схема размещения справочных служб и консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;

- порядок получения справок и консультаций;

- местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа местного самоуправления, осуществляющего контроль за предоставлением муниципальной услуги.

10. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

1) по телефону;

2) на информационных стендах учреждений;

3) посредством внешней рекламы;

4) по электронной почте;

5) посредством личного обращения;

6) на сайте в сети Интернет;

7) по письменным запросам (обращениям).

11. При использовании средств телефонной связи информация о доступе к электронным каталогам библиотек предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае, если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

12. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях библиотек, информация предоставляется в соответствии с режимом работы учреждения.

13. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

14. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом библиотеки не может превышать 10 минут.

15. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

16. Граждане, обратившиеся в библиотеки с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

17. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

2) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

3) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

4) текст электронного обращения не поддается прочтению;

5) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуги.

18. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

19. Условия и сроки предоставления информации о доступе к электронным каталогам библиотек доводятся до сведения получателей муниципальной услуги и являются неотъемлемой частью стандарта оказания муниципальной услуги с необходимым уровнем доступности:

1) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных", предоставляемых получателями муниципальной услуги почтой в адрес муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа:

- обращение (запрос) получателя муниципальной услуги.

Образец-запрос представлен в приложении N 2 к настоящему Административному регламенту.

20. Предоставление информации о доступе к электронным каталогам библиотек осуществляется на безвозмездной основе.

21. Требования к удобству и комфорту мест предоставления информации о доступе к электронным каталогам библиотек.

В помещениях для работы с заинтересованными лицами размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления информации о доступе к электронным каталогам библиотек.

Для ожидания приема получателям муниципальной услуги отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

Помещение муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа, в котором осуществляется прием получателей муниципальной услуги, оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Раздел 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

22. Предоставление юридическим и физическим лицам информации о доступе к электронным каталогам библиотек с использованием всех форм информирования включает в себя следующие административные процедуры:

1) создание информации, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;

2) приём, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации;

 3) подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении информации.

23. Создание информации осуществляется на основании утвержденных директором муниципального казенного учреждения культуры "Культурно-досуговый центр" Гаринского городского округа планов.

24. Предоставление информации, размещенной на официальном сайте Гаринского городского округа осуществляется в круглосуточном режиме.

25. Интернет-обращение, направленное по электронной почте, регистрируется ответственным за прием сообщений специалистом путем присвоения регистрационного номера, внесения данного номера и даты в журнал учета и регистрации, предусмотренный номенклатурой дел муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа, и исполняется не ранее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения.

26. Муниципальная услуга считается предоставленной, если потребителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в подпунктах 1, 2, 3, 4, 5 пункта 13 раздела 2 Административного регламента.

27. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением получателя муниципальной услуги информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

28. В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в данном муниципальном учреждении, получателю муниципальной услуги предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

Раздел 4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ

29. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором муниципального казенного учреждения культуры "Культурно-досуговый центр" Гаринского городского округа, предоставляющего муниципальную услугу, ответственным за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

30. Персональная ответственность руководителя за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований административного регламента закрепляется в рамках муниципального задания на предоставление муниципальной услуги, установленного учредителем.

31. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений обеспечивается должностным лицом Управления культуры Гаринского городского округа.

32. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества исполнения муниципальной услуги, выявления и устранения нарушений исполнения положений административного регламента, прав потребителей услуги, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц библиотек.

33. Проверки могут быть плановыми (ежемесячными) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

34. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются сотрудники муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа, независимые эксперты.

35. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Раздел 5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ

В ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

36. В части досудебного обжалования:

действия (бездействие) и решения должностных лиц библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами. Указанные лица могут обратиться в муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа с обращениями (предложениями, заявлениями или жалобами, которые будут рассмотрены в установленном законодательством порядке).

37. Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме у директора муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа.

38. Написать письмо и отправить его по почте можно по адресу: 624910, Свердловская область, р.п., Гари, ул. Комсомольская, 52.

По этому же адресу можно привезти письмо и лично сдать его в кабинет N316 (прием документов ежедневно с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00 кроме субботы и воскресенья). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

39. В письменном обращении получателя муниципальной услуги указываются:

1) фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;

2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

3) контактный почтовый адрес и (или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) предмет жалобы;

5) личная подпись получателя муниципальной услуги.

40. Личный прием граждан в муниципальном казенном учреждении культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа осуществляется в порядке живой очереди, возможна предварительная запись.

Записаться на личный прием к директору муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа можно по телефону 8 (34387) 2-16-87 .

41. Директор муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа:

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

2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

42. Ответ на жалобу подписывается директором муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа.

43. Ответ на жалобу, поступившее в муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

44. Максимальное время ожидания в очереди (при наличии) при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать-15 минут.

46. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст обращения не поддается прочтению;

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

4) если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении директора муниципального казённого учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа об отказе в рассмотрении обращения заявитель уведомляется письменно.

47. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложения:

1. Приложение N 1 - "Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу" на 1 л. в 1 экз.

2.Приложение N 2 - Запрос на 1 л. в 1 экз.

Приложение N 1

к Административному регламенту

ИНФОРМАЦИЯ

О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ

(ТЕЛЕФОНАХ ДЛЯ СПРАВОК, КОНСУЛЬТАЦИЙ), АДРЕСАХ

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕК,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

 "КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР "

ГАРИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование  | Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского городского округа  |
| Краткое наименование  |  МКУК «КДЦ» Гаринского городского округа  |
| Тип организации  |  Казенное  |
| Тип подчинения  | Управление культуры  Гаринского городского округа  |
| Высший орган  | Администрация Гаринского городского округа  |
| Руководитель организации | Лушников Андрей Владимирович  |
| Режим работы  | Понедельник - пятница: с 9-00 до 18-00 , перерыв с 13.00 до 14.00 |
|  Официальный сайт Гаринского городского округа  | admgari-sever.ru  |
| Электронная почта  |  gari\_kdc@mail.ru  |
| Адрес  | 624910, Свердловская обл., р.п. Гари, ул. Комсомольская, д.52  |
| Автоинформатор  | Отсутствует  |
| Контакты  | Лушников Андрей Владимирович - 8(34387) 2-16-87  |

Приложение N 2

к Административному регламенту

 ФОРМА

 ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) ПОЛУЧАТЕЛЯ

 МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

 В МКУК «Культурно-досуговый центр»

 Гаринского городско округа

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (указываются фамилия, имя, отчество)

 проживающего(ей) по адресу:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указывается полный почтовый адрес)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАПРОС

 Прошу предоставить информацию о доступе к электронным каталогам

муниципальных библиотек Гаринского городского округа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать наименование издания)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.