ГЛАВА ГОРОДА ЛЫТКАРИНО
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

____01.09.2016__ № _____622-п____

г. Лыткарино

Об утверждении Административного регламента предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Перечнем 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, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р, постановлением Главы города Лыткарино от 07.12.2010 № 489-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в г. Лыткарино», постановляю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система» (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

2.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система» города Лыткарино, базам данных», утвержденный постановлением Главы города Лыткарино от 05.04.2012 № 297-п;

2.2. Постановление Главы города Лыткарино от 22.10.2013 №818-п «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система» города Лыткарино, базам данных».

3. Председателю МКУ «Комитет по делам культуры, молодежи, спорта и туризма города Лыткарино» (О.В. Кленова) обеспечить опубликование настоящего постановления в установленном порядке и размещение на официальном сайте города Лыткарино Московской области в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации г. Лыткарино Л.С. Иванову.

Е.В. Серёгин

Утвержден
постановлением
Главы города Лыткарино
от 01.09.2016 № 622-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система» (далее – Регламент) определяет состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении услуги Муниципальным учреждением «Централизованная библиотечная система» по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек, в том числе в электронной форме, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) работников Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система», участвующих в предоставлении услуги.

1.2. Регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система».

1.3. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется работниками Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система» (далее - МУ «ЦБС»).

Основными требованиями к информированию получателей услуги о порядке предоставления услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

Информация о порядке предоставления услуги содержит следующие сведения:

- наименование и почтовые адреса библиотек МУ «ЦБС»;
- справочные номера телефонов библиотек МУ «ЦБС»;

- адрес официального сайта МУ «ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет);

- график работы библиотек МУ «ЦБС»;

- требования к заявлению о предоставлении услуги;

- перечень документов, необходимых для получения услуги;

- положения нормативных правовых актов, регулирующих отношения, связанные с предоставлением услуги;

- текст Регламента с приложениями;

- краткое описание порядка предоставления услуги;

- перечень типовых, наиболее актуальных вопросов, относящихся к компетенции МУ «ЦБС» и ответы на них.

1.4. Информация о порядке предоставления услуги размещается на информационных стендах в помещениях библиотек МУ «ЦБС», на официальном сайте МУ «ЦБС» в сети Интернет (cbslytkarino.ru), а также предоставляется по телефону и электронной почте получателя услуги.

1.5. Консультирование работниками библиотек МУ «ЦБС», ответственными за предоставление услуги, осуществляется в соответствии с графиком работы библиотек МУ «ЦБС».

Адреса, телефоны и часы работы библиотек МУ «ЦБС» приведены в пункте 4.2 настоящего Регламента.

1.6. Ответственный за предоставления информации об услуге на официальном сайте МУ «ЦБС» в сети Интернет – заведующий отделом обслуживания читателей Центральной городской библиотеки:

Телефон: (495) 552-83-64

Адрес: 140061, Московская область, г. Лыткарино, ул. Ленина, д.23а.

1.7. Сроки предоставления информации об услуге при обращении заявителя непосредственно к работникам библиотек МУ «ЦБС», ответственным за предоставление услуги в помещении библиотеки или по телефону – в момент обращения.

1.8. Получателями услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система».

2.2. Услуга предоставляется Муниципальным учреждением «Централизованная библиотечная система» города Лыткарино Московской области.

2.3. Результатом предоставления услуги является:

- предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Муниципального учреждения «Централизованная библиотечная система. Информация о библиографических ресурсах библиотек предоставляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: автор, заглавие, место и год издания, издательство, объем документа (в страницах или мегабайтах);

- обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Правовые основания для предоставления услуги:

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 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 от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Перечень 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, утвержденный распоряжением Правительства РФ от 25.04.2011 № 729-р.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

2.5.1. При личном обращении заявителя в библиотеку МУ «ЦБС»:

1) для зарегистрированного пользователя библиотеки:

- читательский билет (формуляр);

2) для лиц, не зарегистрированных в качестве пользователя библиотеки:

- документ, удостоверяющий личность. Дети младше 14 лет впервые могут получить услугу только в сопровождении законных представителей. Документами, необходимыми для получения услуги впервые ребенком в возрасте до 14 лет является документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка до 14 лет;

- документ, удостоверяющий полномочия представителя юридического лица (для юридических лиц);

2.5.2. При получении услуги на официальном сайте МУ «ЦБС» в сети Интернет представление документов не требуется.

2.6. Запрещается 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. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги не предусмотрено.

2.8. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- по техническим причинам (отсутствие Интернет-соединения);

- непредставление документов, предусмотренных пунктом 2.5 настоящего Регламента (только при получении услуги в библиотеке МУ «ЦБС».

2.10. По требованию заявителя решение об отказе в предоставлении услуги может выдаваться заявителю в письменной форме.

2.11. Предоставление услуги и информирование заинтересованных лиц о предоставлении услуги осуществляется бесплатно.

III. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

3.1. Помещения библиотек, в которых предоставляется услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, требованиям пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94) и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

3.2. Помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации.

3.3. Показателями доступности и качества предоставления услуги являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации;

- полнота информирования граждан;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления услуги;

- соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления услуги в целом;

- соблюдений требований стандарта предоставления услуги;

- отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) работников МУ «ЦБС»;

- полнота и актуальность информации о порядке предоставления услуги.

3.4. Помещения приема и выдачи документов в библиотеках МУ «ЦБС» оборудуется стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления услуги.

3.5. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей и выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками запросов и канцелярскими принадлежностями.

3.6. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности работника МУ «ЦБС» должна быть размещена на личной информационной табличке или на рабочем месте работника.

IV. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

4.1. Предоставление услуги через удаленный доступ осуществляется на официальном сайте МУ «ЦБС» (cbslytkarino.ru) в момент обращения.

Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек МУ «ЦБС» зависит от скорости Интернет-соединения.

4.2. Предоставление услуги непосредственно в помещениях библиотек МУ «ЦБС» осуществляется:

1) Центральная городская библиотека

Телефон (495) 552-83-64

почтовый адрес: 140081, Московская область, город Лыткарино, улица Ленина, дом 23а

ДНИ НЕДЕЛИ	ВРЕМЯ ПРИЕМА	
		Исключение
понедельник	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
вторник	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
среда	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
четверг	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
пятница	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
суббота	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
воскресенье		Выходной день
		Последний рабочий день каждого

		месяца библиотека не обслуживает читателей – Санитарный день

2) Центральная городская детская библиотека

Телефон (495) 552-69-11

почтовый адрес: 140081, Московская область, город Лыткарино, улица Ленина, дом 23а

ДНИ НЕДЕЛИ	ВРЕМЯ ПРИЕМА	
		Исключение
понедельник	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
вторник	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
среда	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
четверг	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
пятница	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
суббота	с 10-00 до 19-00	Государственные праздники
воскресенье		Выходной день
		Последний рабочий день каждого месяца библиотека не обслуживает читателей – Санитарный день
ВРЕМЯ ЛЕТНИХ КАНИКУЛ с 01 июня по 30 августа		
понедельник	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
вторник	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
среда	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
четверг	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
пятница	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
суббота	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
воскресенье		Выходной день
		Последний рабочий день каждого месяца библиотека не обслуживает читателей – Санитарный день

3) Городская библиотека ДК «Мир»

Телефон (495) 552-71-55

почтовый адрес: 140061, Московская область, город Лыткарино, улица Ленина, дом 2а

ДНИ НЕДЕЛИ	ВРЕМЯ ПРИЕМА	
		Исключение
понедельник	с 11-00 до 19-00	Государственные праздники
вторник	с 11-00 до 19-00	Государственные праздники
среда	с 11-00 до 19-00	Государственные праздники
четверг	с 11-00 до 19-00	Государственные праздники
пятница	с 11-00 до 19-00	Государственные праздники
суббота	с 11-00 до 19-00	Государственные праздники

воскресенье		Выходной день
		Последний рабочий день каждого месяца библиотека не обслуживает читателей – Санитарный день

4) Городская детская библиотека ДК «Мир»

Телефон (495) 552-71-37

почтовый адрес: 140081, Московская область, город Лыткарино, улица Ленина, дом 2а

ДНИ НЕДЕЛИ	ВРЕМЯ ПРИЕМА	
		Исключение
понедельник	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
вторник	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
среда	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
четверг	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
пятница	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
суббота	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
воскресенье		Выходной день
		Последний рабочий день каждого месяца библиотека не обслуживает читателей – Санитарный день
ВРЕМЯ ЛЕТНИХ КАНИКУЛ с 01 июня по 30 августа		
понедельник		Выходной день
вторник	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
среда	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
четверг	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
пятница	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
суббота	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
воскресенье		Выходной день
		Последний рабочий день каждого месяца библиотека не обслуживает читателей – Санитарный день

5) Городская детско-юношеская библиотека «Петровское»

Телефон (495) 552-58-21

почтовый адрес: 140083, Московская область, город Лыткарино, 6 микрорайон, строение 26.

ДНИ НЕДЕЛИ	ВРЕМЯ ПРИЕМА	
		Исключение
понедельник	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
вторник	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
среда	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники

четверг	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
пятница	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
суббота	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
воскресенье		Выходной день
		Последний рабочий день каждого месяца библиотека не обслуживает читателей – Санитарный день
ВРЕМЯ ЛЕТНИХ КАНИКУЛ с 01 июня по 30 августа		
понедельник	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
вторник	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
среда	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
четверг	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
пятница	с 10-00 до 18-00	Государственные праздники
суббота		Выходной день
воскресенье		Выходной день
		Последний рабочий день каждого месяца библиотека не обслуживает читателей – Санитарный день

4.3. Предоставление услуги непосредственно в помещении библиотеки МУ «ЦБС» включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запроса о предоставлении услуги;
- регистрация запроса о предоставлении услуги;
- предоставление услуги.

4.4. При обращении за услугой незарегистрированного пользователя библиотеки регистрации запроса и предоставлению услуги предшествует процедура оформления читательского билета (формуляра) и ознакомления с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

Читательский билет (формуляр) оформляет работник библиотеки МУ «ЦБС» на основании документов, представленных заявителем согласно пп.2 п.2.5.1 настоящего Регламента.

4.5. Сроки предоставления услуги:

4.5.1. Продолжительность ожидания в очереди при обращении заявителя в библиотеку МУ «ЦБС» для получения услуги не может превышать 15 минут.

4.5.2. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки осуществляется в момент обращения.

Предоставление доступа к электронному каталогу при наличии свободных АРМ осуществляется в момент обращения. Максимальный срок ожидания зависит от наличия свободных АРМ в библиотеке.

4.5.3. Предоставление услуги через сайт МУ «ЦБС» обеспечивается круглосуточно в момент обращения и осуществляется автоматически при обращении к электронному каталогу.

4.6. При получении услуги в библиотеке заявитель осуществляет не более 1 взаимодействия с лицами, участвующими в предоставлении услуги.

4.7. При получении услуги через сайт МУ «ЦБС» заявитель не осуществляет взаимодействия с лицами, участвующими в предоставлении услуги.

4.8. Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги в библиотеке МУ «ЦБС» представлена в приложении к Регламенту.

V. Формы контроля исполнения административного регламента

5.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется в формах:

1) проведения проверок;

2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) работников МУ «ЦБС», ответственных за предоставление услуги.

5.2. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляется руководителем МУ «ЦБС», ответственным за организацию работы по предоставлению услуги.

5.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок руководителем МУ «ЦБС».

5.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

5.5. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы МУ «ЦБС». Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего Регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) работников МУ «ЦБС», ответственных за предоставление услуги.

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) МУ «ЦБС», предоставляющего услугу

6.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) работников МУ «ЦБС», а также принимаемых ими решений при предоставлении услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается на имя руководителя МУ «ЦБС».

6.2. Жалоба может быть направлена в МУ «ЦБС» по почте, по электронной почте, через официальный сайт МУ «ЦБС», предоставляющего услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

6.3. Жалоба должна содержать сведения об обжалуемых решениях и(или) действиях (бездействии) работника МУ «ЦБС», а также доводы, на основании которых заявитель не согласен с указанными решением и(или) действием (бездействием).

6.4. Жалоба, поступившая в МУ «ЦБС», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

6.5. Жалоба подлежит рассмотрению руководителем МУ «ЦБС» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МУ «ЦБС», работника МУ «ЦБС» в приеме документов у заявителя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.6. Руководитель МУ «ЦБС» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работника МУ «ЦБС», а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

- если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе. В этом случае в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации МУ «ЦБС» направляет жалобу в уполномоченную на ее рассмотрение организацию и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы;

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МУ «ЦБС» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. По результатам рассмотрения жалобы МУ «ЦБС» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

6.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной или электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.9. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам в муниципальное казенное учреждение «Комитет по делам культуры, молодежи, спорта и туризма города Лыткарино», в Администрацию города Лыткарино.

6.10. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) МУ «ЦБС» осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги в МУ «ЦБС», на официальном сайте МУ «ЦБС», а также информация может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

Приложение

Блок-схема последовательности действий при предоставлении услуги в библиотеке МУ «ЦБС»