

УТВЕРЖДЕН
Постановлением АМС МО
Ардонский район
от 19.12 - 2019 № 366

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»
в муниципальном образовании Ардонский район

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - административный регламент) разработан в целях установления порядка предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга), стандартов предоставления муниципальной услуги, повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур), при рассмотрении запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казённым учреждением культуры «Ардонская централизованная библиотечная система» (далее – МКУК «АЦБС») и его филиалами, информация о которых представлена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются уполномоченные должностные лица библиотеки (далее - должностные лица библиотеки).

При предоставлении муниципальной услуги не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг,

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения заявителя в режиме работы библиотеки и ее филиалов (Приложение № 1).

Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН от 20.11.1989г.;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006г. № 0149–ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998г. № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008г. № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Устав МКУК «АЦБС»;

Иные действующие нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в области библиотечного дела.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В случае письменного обращения заявителем предоставляется запрос (заявление) о предоставлении муниципальной услуги, которое заполняется заявителем разборчиво, подписывается лично, оформляется в одном экземпляре. Запрос (заявление) должен содержать следующие реквизиты:

для юридических лиц:

- наименование библиотеки или его должностного лица - адресата запроса;

- название организации, ее юридический и почтовый адрес, телефон и электронный адрес при их наличии;

- наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, осуществляющего запрос от имени организации;

- дату и личную подпись.

для физических лиц:

- наименование библиотеки или его должностного лица - адресата запроса;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес места жительства;

- телефон и электронный адрес при их наличии;

- дату и личную подпись.

2.6.2. При первом обращении за услугой в помещениях библиотеки или в нестационарных формах обслуживания, в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра.

К документам, удостоверяющим личность заявителя, относятся:

- паспорт;

- заграничный паспорт (для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации);

- справка об освобождении из мест лишения свободы;

- архивная справка формы 9 для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;

- справка о регистрации в пункте учета граждан Российской Федерации без определенного места жительства давностью не более 6 месяцев;

- копия вида на жительство для иностранных лиц и лиц без гражданства;

- иные выдаваемые в установленном порядке документы.

Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях библиотек документы не предоставляются.

Иногородние граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Уставом библиотеки и правилами пользования библиотеки.

2.6.3. Сбор и представление документов, необходимых для получения муниципальной услуги, возлагается на заявителя.

2.7. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не допускается.

2.8. Основания для приостановления, отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.8.1. Приостановление муниципальной услуги допускается, если нарушены Правила пользования библиотекой. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотекой несут материальную, административную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги допускается:

- при изменении законодательства Российской Федерации, РСО-Алания, нормативно-правовых актов органов местного самоуправления МО Ардонский район, регулирующих исполнение муниципальной услуги;
- при форс-мажорных обстоятельствах, указанных в гражданском законодательстве Российской Федерации.

Отказ в предоставлении услуги по другим основаниям не допускается.

О принятом решении заявитель уведомляется письменно, с указанием причин, послужившими для приостановления заявления.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.11. Запросы (заявления), поступившие по почте, принятые при личном обращении заявителей, регистрируются должностным лицом Библиотеки в течение двух дней с момента поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Требования к оформлению входа в здание.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о библиотеке, осуществляющей предоставление муниципальной услуги:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.2. Требования к местам предоставления муниципальной услуги (присутственным местам).

Прием получателей муниципальной услуги осуществлять в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания.

Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема получателей муниципальной услуги.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов и т. д.). Помещения, в которых

предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим нормативам.

Места для информирования и приёма заявок, ожидания заявителей должны соответствовать комфортным условиям. Места для оформления документов оборудуются стульями или скамьями (банкетками), столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.12.3. Требования к местам для информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.12.4. Требования к местам для ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей услуг и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 4 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

Места для подготовки требуемых документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, ручками и бумагой.

Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.12.5. Требования к местам приема получателей муниципальной услуги.

Количество одновременно работающих окон (кабинетов) должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера и названия кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя.

Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

Перед зданием библиотеки должны быть парковочные места.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;
- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- соответствие должностных регламентов и инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится директором МКУК «АЦБС» один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

- прием запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги;
- регистрация запроса и передача его на исполнение;
- анализ поступившего запроса;
- исполнение запроса;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Прием запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление запроса (заявления) гражданина или юридического лица в адрес

библиотеки. Запрос (заявление) может поступить в библиотеку одним из следующих способов:

- при личном обращении;
- почтовым отправлением;
- по электронной почте.

При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо библиотеки, осуществляющее личный прием:

- при первичном обращении заявителя заполняет читательский формуляр на заявителя, максимальный срок выполнения действия – 5 минут;
- подписывается 2-х сторонний договор на библиотечное обслуживание – максимальный срок выполнения действия – 15 минут;
- знакомит читателя с Правилами пользования библиотеки под роспись – максимальный срок выполнения действия – 10 минут;
- при последующих обращениях должностное лицо находит читательский формуляр заявителя, максимальный срок выполнения действия – 5 минут.

При письменном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги директор библиотеки, осуществляющий личный прием:

- устанавливает личность заявителя, максимальный срок выполнения действия – 3 минуты;
- изучает содержание запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия – 3 минуты;
- определяет степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении) и необходимой для его исполнения, максимальный срок выполнения действия – 3 минуты;
- предварительно устанавливает наличие в библиотеке запрашиваемых документов и информации, необходимых для исполнения запроса, максимальный срок выполнения действия – 15 минут;
- оформляет и выдает заявителю расписку о приеме запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия – 3 минуты;
- передает запрос (заявление) должностному лицу библиотеки осуществляющего регистрацию заявления в течение одного дня с момента окончания процедуры его приема.

3.1.2. Регистрация запроса и передача его на исполнение.

Регистрация поступившего в библиотеку запроса (заявления), поступившего по почте, или же по электронной почте, осуществляется директором библиотеки не позднее двух дней с момента поступления данного запроса (заявления). В течение одного дня с момента регистрации, запрос (заявление) передается директору библиотеки для наложения резолюции. После наложения резолюции, запрос (заявление) передается на исполнение.

В течение одного дня с момента получения запроса (заявления) ответственное лицо библиотеки рассматривает его.

При поступлении электронного обращения (запроса) пользователя с указанием адреса электронной почты и почтового адреса, ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению. Электронное

обращение (запрос) распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных запросов (заявлений).

3.1.3. Анализ поступившего запроса.

В течение одного дня должностные лица библиотеки, с учетом необходимых профессиональных навыков и имеющегося в библиотеке справочно-поискового аппарата, базам данных и других информационных материалов, осуществляют анализ запросов. При этом для запросов, поступивших по почте, и электронных обращений определяются:

- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;
- полномочия заявителя на получение запрашиваемой информации;
- наличие в библиотеке документов и информации, необходимых для исполнения запроса;
- в случае отсутствия в библиотеке необходимых документов и информации – их возможное местонахождение.

Для запросов (заявлений), принятых при личном обращении заявителей, в случае отсутствия в библиотеке необходимых документов и информации, определяется их возможное местонахождение.

При личном устном обращении заявителя муниципальной услуги ответственное лицо библиотеки:

- изучает содержание запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия – 3 минуты;
- определяет степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении) и необходимой для его исполнения, максимальный срок выполнения действия – 3 минуты;
- уточняет неопределенные читательские запросы, выясняя истинные информационные потребности заявителя максимальный срок выполнения действия – 15 минут;

3.1.4. Исполнение запроса.

По итогам проведенного анализа, должностное лицо библиотеки оформляет:

при наличии письменного заявления:

- в течение пяти дней с момента регистрации запроса письмо заявителю о необходимости предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса (при необходимости);

- в течение срока, определенного для исполнения запроса пунктом 2.4. административного регламента, исполнитель запроса осуществляет необходимые для его исполнения действия: изучает справочно-поисковый аппарат библиотеки, базы данных, документы, устанавливает необходимые заявителю сведения, производит копирование документов, систематизирует информацию и оформляет в установленном порядке библиографическую, фактическую, уточняющую справку или информационный обзор документов, тематический перечень, тематический обзор документов или письмо об отсутствии запрашиваемых сведений в библиотеке.

при личном обращении:

- консультирует получателя услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, базам данных, максимальный срок выполнения действия – 10 минут;

- предоставляет получателю муниципальной услуги доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных, максимальный срок выполнения действия не ограничен в течение времени работы библиотеки. При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещении библиотеки непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базам данных для получателей муниципальной услуги ограничено до 40 мин.

3.1.5. Выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Исполнение запроса (заявления) считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах исполнения.

3.2. Заявитель, до момента окончания процедуры предоставления муниципальной услуги, имеет право узнать о ходе выполнения его заявления о предоставлении муниципальной услуги.

4. Формы контроля предоставления муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется директором МКУК «АЦБС», путем контроля соблюдения должностными лицами библиотеки своих непосредственных обязанностей при предоставлении муниципальной услуги.

4.2. Внешний контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник Управления культуры и искусства АМС МО Ардонский район.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании, квартальных, полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя (внеплановая проверка).

4.4. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании изданных главой АМС МО Ардонский район распоряжений, и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, результаты деятельности

которой оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки. Акт подписывается председателем комиссии и всеми ее членами.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, главой АМС МО Ардонский район, начальником Управления культуры и искусства АМС МО Ардонский район, директором МКУК «АЦБС» осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль исполнения предоставления муниципальной услуги так же может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Ответственные лица библиотеки, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за:

- полноту, грамотность, доступность консультирования и информирования граждан;

- своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги;

- правильность выполнения процедур по приему и рассмотрению, контроль соблюдения требований к составу документов.

4.7. Контроль исполнения предоставления муниципальной услуги также может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Информация о местонахождении, контактных телефонах органа
оказывающего муниципальную услугу
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»

№ п/п	Наименование учреждения, предоставляющего услугу	Местонахождение учреждения, предоставляющего услугу	Режим работы учреждения, Ф.И.О руководителя
1.	Ардонская центральная районная библиотека	Ардонский район, г.Ардон, ул.Пролетарская, 96 тел.: 3-20-33	Понедельник-суббота с 9-00 до 18-00ч. Без перерыва. Выходной день воскресенье. Купеева Жанна Николаевна
2.	Детский отдел АЦРБ	Ардонский район, г.Ардон, ул.Советов, 5 тел.: 3-21-22	Понедельник-суббота с 9-00 до 18-00ч. Без перерыва. Выходной день воскресенье. Дзитоева Ирина Валентиновна
3.	Городской филиал № 1	Ардонский район г.Ардон, ул.Ленина, 72 тел.: 3-06-32	Понедельник-суббота с 10-00 до 18-00ч. Без перерыва. Выходной день воскресенье. Газаева Людмила Александровна
4.	Сельский филиал № 2	Ардонский район с. Кадгарон, ул.Каллаговых, 46	Понедельник-суббота с 10-30 до 17-00ч. Перерыв с 13-30 до 14-00. Выходной день суббота, воскресенье. Ватаева Зинаида Георгиевна
5.	Сельский филиал № 3	Ардонский район с.Кирово, ул.Ленина, 43	Понедельник-суббота с 11-00 до 17-00ч. Без перерыва. Выходной день суббота, воскресенье. Гогаева Оздинца Борисовна

6.	Сельский филиал № 4	Ардонский район с.Коста, ул.Мамиева, 46	Понедельник-суббота с 11-00 до 18-00ч. Без перерыва. Выходной день воскресенье. Губаева Милета Батырбековна
7.	Сельский филиал № 5	Ардонский район с.Красногор, ул.Орджоникидзе, 53	Понедельник-суббота с 13-00 до 17-00ч. Без перерыва. Выходной день суббота, воскресенье. Сопоева Марина Михайловна
8.	Сельский филиал № 6	Ардонский район с.Мичурино, ул.Ленина, 25	Понедельник-суббота с 12-00 до 16-00ч. Без перерыва. Выходной день суббота, воскресенье. Дулаты Залина Константиновна
9.	Сельский филиал № 7	Ардонский район с.Нарт, ул.Ленина, 25	Понедельник-суббота с 11-00 до 17-00ч. Без перерыва. Выходной день суббота, воскресенье. Губаева Дездемона Мурзабековна
10.	Сельский филиал № 8	Ардонский район с.Рассвет, ул.Хетагурова, 3	Понедельник-суббота с 10-30 до 17-00ч. Перерыв с 13-30 до 14-00. Выходной день суббота, воскресенье Тебиева Галина Казбековна
11.	Сельский филиал № 9	Ардонский район с.Фиагдон, ул.Бритаева,9	Понедельник-суббота с 10-00 до 18-00ч. Без перерыва. Выходной день воскресенье Хозиева Зарина Юрьевна

Блок-схема
административных процедур, выполняемых при предоставлении
муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

