

Приложение к
постановлению главы Вилючинского
городского округа
от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»
в электронном виде

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронном виде (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной функции по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронном виде (далее – Услуга).

2.2. Органом местного самоуправления Вилючинского городского округа, ответственным за предоставление Услуги, является администрация Вилючинского городского округа закрытого административно-территориального образования города Вилючинска Камчатского края (далее администрация Вилючинского городского округа), находящаяся по адресу: Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Победы, 1, адрес официального сайта администрации Вилючинского городского округа в сети Интернет: www.viluchinsk-city.ru, электронная почта администрации Вилючинского городского округа: primvgo@mail.kainchatka.ru, в лице структурного подразделения - отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации Вилючинского городского округа (далее - отдел культуры), находящегося по адресу: Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Победы, 1, электронная почта отдела культуры: cultvil@yandex.ru.

2.3. Ответственность за предоставление Услуги возлагается на муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (далее - МБУК ЦБС).

2.4. Предоставление Услуги осуществляется при взаимодействии с иными органами местного самоуправления Вилючинского городского округа, структур-

ными подразделения администрации Вилючинского городского округа, организациями, учреждениями, владеющими информацией, необходимой для предоставления Услуги.

2.5. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6. Получателями Услуги являются физические лица не зависимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, отношения к региону, а также юридические лица независимо от организационно-правовых форм и форм собственности.

2.7. Для получения Услуги документы не требуются.

2.8. Услуга оказывается незамедлительно.

2.9. Услуга предоставляется постоянно.

2.10. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случае и на период приостановления деятельности МБУК ЦБС в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Предоставление Услуги может быть приостановлено на период проведения работ по обслуживанию сервера базы данных.

2.11. Результатом предоставления Услуги является предоставление в электронном виде информации о библиографических (печатных и цифровых) ресурсах МБУК ЦБС.

2.12. При личном обращении получателя Услуги в предоставлении Услуги может быть отказано в соответствии со следующим исчерпывающим перечнем оснований:

- нарушение правил поведения в помещениях МБУК ЦБС;
- обращение во внерабочее время;
- нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб другим получателям Услуги и имуществу МБУК ЦБС.

2.13. Предоставление Услуги и информации о ней осуществляется бесплатно.

2.14. Информирование заявителей о порядке предоставления Услуги осуществляется путем публикации информации в СМИ, размещения информации на информационных стендах МБУК ЦБС, на официальном Интернет-сайте МБУК ЦБС.

2.15. К местам для информирования о порядке предоставления Услуги, получения информации и заполнения необходимых документов предъявляются следующие требования:

- места для информирования должны быть оснащены информационными стендами;

– текстовые и визуальные материалы должны быть написаны (напечатаны) легко читаемым шрифтом.

2.16. Места ожидания оборудуются:

- информационными стендами;
- мебелью, обеспечивающей комфорт;
- первичными средствами пожаротушения.

2.17. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано:

- кафедрой или столом;
- стулом;
- персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, оргтехникой.

2.18. Доступность Услуги оценивается возможностью удаленного подключения к серверу базы данных.

2.19. Качество Услуги оценивается по следующим критериям:

- достоверность информации и своевременность ее размещения;
- доступность Услуги в заявленное время.

2.20. Информация о местах нахождения библиотек МБУК ЦБС

2.21.

Наименование учреждения	Адрес, адрес эл. почты	Контактный телефон	Режим работы	
			в зимний период 15.09 -14.06	в летний период 15.06 -14.09
Центральная городская библиотека (ЦГБ)	684090 Камчатский край г. Вилючинск ул. Приморская, 6 E-mail: Library-vil@mail.ru	(415-35) 3-38-50	Пн.-Чт.: 11.00 - 19.00 Сб., Вс.: 10.00 - 18.00 Выходной – пятница Санитарный день - послед- няя среда месяца	Вт.-Пт: 10.00 – 18.00 Сб.: 9.00 – 17.00 Выходной – воскресенье, понедельник Санитарный день - по- следняя среда месяца
Центральная детская библиотека (ЦДБ)	684090 Камчатский край г. Вилючинск ул. Приморская, 6	(415-35) 3-42-48	Ежедневно: 10.00 - 18.00 Выходной -	Ежедневно: 10.00 – 18.00 Выходной -

			суббота	суббота, воскресенье
			Санитарный день - последняя среда месяца	Санитарный день - последняя среда месяца
Библиотека-филиал № 1	684093 Камчатский край г. Вилючинск ул. Нахимова, 16 E-mail: bib-vil1@yandex.ru	(41535) 2-35-50	Пн.-Чт.: 11.00 - 19.00, Воскресенье: 10.00 - 18.00 Выходной - суббота Санитарный день - последняя среда месяца	Ежедневно: 10.00 - 18.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последняя среда месяца
Библиотека-филиал № 3	684093 Камчатский край г. Вилючинск ул. Нахимова, 16	(41535) 2-37-61	Ежедневно: 10.00 - 18.00 Выходной - суббота Санитарный день - последний четверг месяца	Ежедневно: 10.00 – 18.00 Выходной - суббота, воскресенье Санитарный день - последний четверг месяца
Библиотека-филиал № 5	684090 Камчатский край г. Вилючинск ул. Владивостокская, 1	(41535) 3-63-67	Ежедневно: 10.30 - 18.00 Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний четверг месяца	
Библиотека-филиал № 6	684090 Камчатский край	(41535) 3-13-63	Ежедневно: 10.00 - 18.00	

	г. Вилючинск ул. Кронштадтская, 3, кв. 51-52.		Выходной – суббота, воскресенье Санитарный день - последний четверг месяца	
Библиотека- филиал № 7	684093 Камчатский край г. Вилючинск ул. Крашенинникова, 32А, кв. 21 E-mail: bib- vil7@yandex.ru	(41535) 2-42-64	Ежедневно: 11.00 - 19.00 Выходной – воскресенье Санитарный день - послед- ний вторник месяца	Ежедневно: 10.00 - 18.00 Выходной – суббота, вос- кресенье Санитарный день - по- следний втор- ник месяца

2.22. Информирование о предоставлении Услуги осуществляется путем:

- публикации (размещения) информационных материалов в средствах массовой информации;
- в ходе личного приема;
- с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

2.23. Для получения информации о порядке предоставления Услуги заявитель может обратиться:

- по телефонам:
8 (41535) 33735;
8 (41535) 23550;
8 (41535) 24264;
- на официальный сайт МБУК ЦБС в сети «Интернет» <http://villib.ru>;
- по адресам электронной почты:
– libvil1@yandex.ru.;
- library-vil@mail.ru.;
- vil7@villib.ru.

2.24. Индивидуальное консультирование по предоставлению Услуги проводится:

- посредством личного обращения заявителя. Должностное лицо, ответственное за такое информирование, подробно и в вежливой форме должно дать исчерпывающие ответы на возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением Услуги;

– при помощи телефонной связи. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности ответить на поставленный вопрос, заявителю рекомендуется обратиться к другому должностному лицу или ему сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предлагается обратиться письменно или назначить другое удобное для заявителя время консультации;

– посредством письменного консультирования. Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения получателя Услуги. Для получения письменных консультаций заявителю необходимо отправить обращение по почтовому адресу или на адрес электронной почты.

Ответ на обращение дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона специалиста-исполнителя.

Письменный ответ подписывается директором МБУК ЦБС, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

При индивидуальном консультировании по электронной почте ответ направляется заинтересованному лицу в течение 30 дней со дня получения электронного письма.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Перечень процедур, которые необходимо выполнить для получения Услуги:

- подключение к серверу базы данных;
- запрос информации;
- получение информации.

3.2. Административные процедуры выполняются в последовательности в соответствии с блок-схемой согласно приложению к настоящему Административному регламенту.

3.3. Обращение получателя Услуги может быть при личном обращении в МБУК ЦБС. При этом сотрудник МБУК ЦБС предоставляет пользователю ПК (рабочую станцию) для подключения к серверу базы данных (электронного каталога).

Работа пользователя с ПК начинается незамедлительно при наличии свободных рабочих станций.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, дей-

ствия (бездействие) работников МБУК ЦБС. Текущий контроль соблюдения и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляет директор МБУК ЦБС и его заместители в плановом порядке.

Внешний контроль осуществляется отделом культуры администрации Вилючинского городского округа, органами надзора и другими контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация.

4.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

4.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления директору МБУК ЦБС обращений от физических или юридических лиц с жалобами на качество предоставления Услуги.

4.4. Должностные лица, ответственные за предоставление Услуги, несут персональную ответственность за соблюдением сроков, порядка исполнения Услуги, достоверность и полноту сведений, предоставленных в связи с исполнением Услуги.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ

5.1. В досудебном порядке заявители имеют право обращаться с жалобами и предложениями:

- в устной форме;
- в форме индивидуального письменного обращения;
- в форме письменного обращения по почте;
- по электронной почте.

5.2. Письменное обращение (жалоба) должно содержать следующую информацию:

- наименование библиотеки или фамилию, имя, отчество директора МБУК ЦБС;

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес заявителя;
- текст обращения;
- личную подпись заявителя;
- дату составления обращения;
- способ направления ответа.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых документов.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Требования к жалобе, поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе, поданной в письменной форме.

5.3. Директор МБУК ЦБС, начальник отдела культуры, глава администрации Вилючинского городского округа обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием получателя Услуги, направившего жалобу. Директор МБУК ЦБС, начальник отдела культуры, глава администрации Вилючинского городского округа вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы.

5.4. Основания для отказа в рассмотрении жалоб и предложений:

- отсутствие необходимых сведений о заявителе;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МБУК ЦБС, начальника отдела культуры, главы администрации Вилючинского городского округа;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема.

5.5. Срок рассмотрения жалобы составляет пятнадцать рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Приложение
к Административному регламенту пре-
доставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам
данных» в электронном виде

БЛОК-СХЕМА

Последовательность действий при предоставлении Услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам
данных» в электронном виде

