

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Администрации Таврического муниципального района

30.03.2012

№ 360

р.п. Таврическое

Об утверждении административных регламентов
по предоставлению муниципальных услуг
Отделом культуры Администрации
Таврического муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Порядком разработки и утверждения административных регламентов, утвержденным Постановлением Администрации Таврического муниципального района от 15.02.2012 г. №138, Уставом Таврического муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административные регламенты по предоставлению муниципальных услуг:

- «Предоставление библиотечных услуг» (приложение № 1);
- «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (приложение № 2);
- «Предоставление доступа населения к музейным коллекциям (фондам)» (приложение № 3);
- «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, эстрадных концертов, гастрольных мероприятий театров, киносеансов, анонсы данных мероприятий» (приложение № 4);
- «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Таврического муниципального района Омской области» (приложение № 5);
- «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (приложение № 6);
- «Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории Таврического муниципального района Омской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (приложение № 7);
- «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом требований законодательства Российской Федерации» (приложение № 8);

- «Предоставление информации об организации обучения по программам дополнительного образования различной направленности» (приложение № 9).

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального района Виноградову Е.А.

Исполняющий обязанности
Главы муниципального района

С.М.Воронин

**Административный регламент
оказания муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг»**

Раздел I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» (далее Муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности результатов исполнения Муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оформлении и выдаче во временное пользование экземпляров библиотечного фонда.

1.2. Круг заявителей

Получателем Муниципальной услуги (далее - Пользователь) является любое физическое или юридическое лицо, обратившееся за услугой.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении
Муниципальной услуги

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги размещается:

Стационарно:

1) в помещении Муниципального учреждения культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени Рябинина К.А» Таврического муниципального района Омской области (далее – Библиотека), оказывающего Муниципальную услугу по адресу: Омская область, р.п. Таврическое, ул. Ленина, 60 в соответствии с графиком работы:

- ежедневно – с 9.00 до 18.00 часов;
- суббота – с 10.00 до 17.00 часов;
- выходной – воскресенье;
- последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

2) в помещении Центральной детской библиотеки Муниципального учреждения культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени Рябинина К.А» Таврического муниципального района Омской области (далее – Библиотека), оказывающего муниципальную услугу по адресу: Омская область, р.п. Таврическое, ул. Ленина, 69 в соответствии с графиком работы:

- ежедневно – с 9.00 до 18.00 часов;
- суббота – с 10.00 до 17.00 часов,
- выходной – воскресенье;
- последний четверг каждого месяца – санитарный день;
- с 1 июня по 31 августа выходные дни – суббота, воскресенье.

Библиотеки закрыты для посещения в праздничные дни, а также в те дни, когда по техническим и иным, независящим от Библиотеки причинам, обслуживание невозможно.

Формы предоставления информации в помещениях Библиотеки через:

- информационные стенды;
- рекламную продукцию;

- получение консультаций у сотрудников Библиотеки, ответственных за предоставление Муниципальной услуги.

Нестационарно:

- в печатных и электронных средствах массовой информации;
- по телефонам 8 (38151) 2-30-01, 2-27-10;
- по e-mail: tavr_crb@rambler.ru, detskaya52@mail.ru.
- на сайте Библиотеки [http: www.tavrlib.narod.ru](http://www.tavrlib.narod.ru);

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, может быть получена непосредственно в здании Библиотеки на информационных стендах либо путем личного обращения к должностным лицам, ответственным за предоставление муниципальной услуги, а также посредством телефонной связи или с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru), государственной информационной системы Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области" (www.omskportal.ru).

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование Муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг».

2.2. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу

Муниципальную услугу оказывает Муниципальное учреждения культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени Рябинина К.А» и Центральная детская библиотека Муниципального учреждения культуры «Таврическая центральная межпоселенческая библиотека имени Рябинина К.А» Таврического муниципального района Омской области.

Непосредственное оказание Муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Библиотеки – лицами, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющими деятельность по оказанию Муниципальной услуги (далее – заведующие структурными подразделениями, библиотекари, специалисты Библиотеки).

С 01.07.2012 года специалисты Библиотеки не вправе требовать от Пользователя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении Муниципальных услуг, в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления Библиотекой Муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления Муниципальной услуги.

Результатом оказания Муниципальной услуги является:

- выдача Пользователям во временное пользование документов, фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная статистика;
- предоставление информации в соответствии с запросами Пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности;
- мотивированный отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления Муниципальной услуги.

Выдача Пользователям во временное пользование документов, фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная статистика:

- Пользователям до 14 лет – 10 дней;
- Пользователям старше 14 лет - 15 дней.

Предоставление информации в соответствии с запросами Пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности, в течение одного часа;

Предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом Пользователя не более 5 изданий в течение одного часа. Библиографические записи в списке должны соответствовать действующим ГОСТам;

Обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом – алгоритму поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации должно составлять не более 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления Муниципальной услуги.

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая);
- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992г № 3612-1;
- Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- Постановлением Минтруда Российской Федерации от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказом Минкультуры Российской Федерации от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Приказом Минкультуры России от 02.12.1998 г. № 590 «Об утверждении инструкции об учете библиотечного фонда»;
- ГОСТом Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (Утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 28 июля 2003 г. № 253-ст.);
- Перечнем действующих стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД) (Сборник стандартов СИБИД. – М.: Профессия, 2010 г.);
- Областным законом Омской области от 15.01.2002 №341-ОЗ «О библиотечном деле в Омской области»;
- Уставом Библиотеки;
- Правилами пользования Библиотекой.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно

Для получения Муниципальной услуги Пользователь предоставляет в Библиотеку следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей Пользователей, не достигших 14 лет;

- читательский формуляр – документ, заполняемый специалистом Библиотеки, содержащий информацию о Пользователе, предназначенный для учета и контроля, выданных Пользователю и возвращенных им документов (Приложение №1);

- бланк-заказ документов по межбиблиотечному абонементу – документ, дающий право получить запрашиваемое издание из фондов Библиотеки - держателя запрашиваемого документа;

- запрос о наличии документа в фонде Библиотеки (Приложение №2)

- договор, дающий право на получение Муниципальной услуги – для организаций, учреждений, муниципальных образований, где будет предоставлена Муниципальная услуга Пользователям, не имеющим возможности в силу удаленности местожительства посещать библиотеку;

2.7. Библиотека не вправе требовать от Пользователя.

- предоставления документов, информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих Муниципальные услуги, иных государственных органов, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами правительства Омской области и нормативными правовыми актами Администрации Таврического муниципального района Омской области.

- с 01.07.2012 года предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органа, предоставляющего Муниципальную услугу, органов государственной власти, иных органов местного самоуправления Омской области и (или) подведомственных органам государственной власти и органам местного самоуправления Омской области организаций, участвующих в предоставлении Муниципальных услуг (за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления муниципальных и муниципальных услуг"), в соответствии с федеральным и областным законодательством.

2.8 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- отсутствие в документах сведений, указанных в подразделе 2.6;
- если текст в прилагаемых документах не поддается прочтению.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги

Основанием для отказа в оказании Муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, требуемых настоящим Регламентом;

- предоставление неверных сведений в документах, требуемых Регламентом по предоставлению Муниципальной услуги;
- нарушение Пользователем Правил пользования Библиотекой;
- причинение Пользователем ущерба Библиотеке;
- для электронной Муниципальной услуги является отсутствие данных, которые необходимы в обязательном порядке для заполнения полей при оформлении запроса, неправильное заполнение полей для ввода данных или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных параметров.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги

Срок ожидания в очереди при подаче документов:

- для записи в Библиотеку не должен превышать 15 минут;
- для получения консультации у сотрудника Библиотеки не должен превышать более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса Пользователей о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса Пользователя о предоставлении Муниципальной услуги, в том числе в электронной форме при наличии технической возможности, осуществляется в день обращения Пользователя.

2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении Муниципальной услуги и приема Пользователей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления Муниципальной услуги, в том числе к информационным стендам с образцами заполнения запросов о предоставлении Муниципальной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуг.

Муниципальная услуга предоставляется в помещении Библиотеки. Здание расположено в пределах транспортной доступности.

Места ожидания и предоставления Муниципальной услуги должны быть оборудованы:

- информационными стендами;
- столами, стульями и канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов;
- автоматизированными рабочими местами для Пользователей, в том числе с доступом в Интернет;
- противопожарной системой и первичными средствами пожаротушения.

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о Муниципальной услуге:

- копию нормативного правового акта об утверждении Административного регламента;
- почтовый адрес, телефон, адрес сайта Библиотеки в сети Интернет;
- контактные телефоны сотрудников Библиотеки, оказывающих муниципальную услугу;
- перечень документов, представляемых Пользователем для получения Муниципальной услуги;
- другие информационные материалы, необходимые для оказания Муниципальной услуги

На входе в здание, где предоставляется Муниципальная услуга, должна быть установлена вывеска с наименованием Библиотеки и графиком ее работы.

Сотрудники Библиотеки носят бейдж, содержащий данные (фамилия, имя, отчество, должность), которые позволяют идентифицировать сотрудника.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями оценки доступности и качества Муниципальной услуги

- открытость деятельности Библиотеки;
- доступность обращения за предоставлением Муниципальной услуги;
- возможность получения Муниципальной услуги в электронной форме, а также иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору Пользователя;
- соответствие требованиям Регламента;
- отсутствие жалоб, поданных в установленном порядке, на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении Муниципальной услуги;
- размещение информации о порядке предоставления Муниципальной услуги на сайте Библиотеки.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

Оказание Муниципальной услуги Пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) запись (перерегистрация) Пользователя в Библиотеку;
- 2) выдача документов;
- 3) выполнение информационного-библиографического запроса;

Блок-схема представления Муниципальной услуги представлена в приложении №3 к настоящему Регламенту.

3.1. Запись (перерегистрация) Пользователя в Библиотеку

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Пользователя в Библиотеку.

Запись проводится специалистом Библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в следующем порядке:

- предоставить Правила пользования Библиотекой;
- оформить читательский формуляр, согласно данным документа, удостоверяющего личность Пользователя.

Результат данной административной процедуры – запись Пользователя в Библиотеку.

Перерегистрация Пользователей – ежегодное переоформление документов на право получения Муниципальной услуги проводится сотрудником Библиотеки в следующем порядке:

- сверить персональные данные Пользователя, зафиксированные в картотеке Пользователей и читательском формуляре, с документом, удостоверяющим личность;
- в случае изменения персональных данных – редактировать записи в картотеке Пользователей и в читательском формуляре;
- в случае наличия у Пользователя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда Библиотеки документов) или других штрафных санкций – приостановить возможность получения услуги до возврата документов в Библиотеку или до возмещения вреда, причиненного Библиотеке, до истечения срока штрафных санкций;
- зафиксировать дату перерегистрации в картотеке Пользователей и читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры – подтверждение права Пользователя на получение Муниципальной услуги в текущем году.

3.2. Выдача документов

Выдача документов осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении Библиотеки в ее рабочее время для всех категорий Пользователей;
- абонемента, предусматривающего выдачу документов для использования вне стен Библиотеки для Пользователей, имеющих постоянную регистрацию в рабочем поселке Таврическое Таврического района Омской области;

Основанием для начала данной административной процедуры является устный или письменный запрос Пользователя.

Последовательность действий при выдаче/принятии документов в форме читального зала:

- оформить читательский формуляр, при первом обращении Пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ознакомить с порядком работы с документами в читальном зале в соответствии с Правилами пользования Библиотекой;
- принять на кафедре обслуживания устный запрос у Пользователя;
- консультировать Пользователя у каталогов, картотек, полок открытого доступа, информировать о новых поступлениях;
- подобрать документы в фонде читального зала согласно устному запросу;
- сверить выдаваемый документ с устным запросом, сверить книжные формуляры с названием книг, инвентарными номерами;
- проверить документ на наличие дефектов;
- выдать документ Пользователю;
- сделать отметку на книжном формуляре (проставить дату выдачи);
- сделать запись в читательском формуляре Пользователя;
- разложить читательский формуляр в алфавите фамилий Пользователей;
- принять документы от Пользователя - каждый сдаваемый документ сверить с книжным формуляром, проверить документ на наличие дефектов;
- составить акт приема документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого Пользователем документа;
- отложить документы на полку бронирования в случае, когда Пользователь при длительной работе, хочет воспользоваться правом, сохранить за собой, запрошенные документы. Длительность нахождения документов на полке бронирования 3 дня;
- погасить отметку о выдаче документов в читательском формуляре.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Последовательность действий при выдаче/принятии документов в форме абонемента:

- оформить читательский формуляр, при первом обращении Пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- ознакомить с порядком выдачи литературы на дом в соответствии с Правилами пользования Библиотекой, с системой расстановки фонда;
- проверить наличие запрашиваемого документа в каталоге и наличие издания в фонде;
- выдать документы Пользователю - найти читательский формуляр, проверить наличие страниц в документе, наличие/отсутствие дефектов в документе, записать документы в читательский формуляр, получить личную роспись Пользователя в читательском формуляре;
- принять документ от Пользователя - найти читательский формуляр, сверить инвентарный номер с записью в читательском формуляре, проверить документ на наличие дефектов, списать сдаваемый документ (вычеркнуть из читательского формуляра инвентарный номер, поставить роспись о приеме);
- составить акт приема документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого Пользователем документа;

- продлить срок пользования документом - найти читательский формуляр, сделать отметку о продлении срока пользования, получить личную роспись Пользователя в читательском формуляре;

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – библиотекари, заведующие структурными подразделениями Библиотеки.

Выдача документов в форме межбиблиотечного абонемента осуществляется в следующих режимах:

- локальном;
- удаленном.

Последовательность действий при выдаче документов в форме межбиблиотечного абонемента (далее – МБА):

- оформить читательский формуляр (персонального или коллективного Пользователя), при первом обращении Пользователя за услугой, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- ознакомить с порядком выдачи литературы на дом в соответствии с Правилами пользования Библиотекой, требованием заполнения бланк-заказа на документ.

Выполнить заказ на документ (в локальном режиме):

- оформить бланк-заказ, уточнив указанные Пользователем сведения о заказанном документе, цели запроса, источнике получения информации;

- произвести библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) Библиотеки;

- при необходимости перенаправить заказ в библиотеки района и области;

- получить документ из фондов других библиотек;

- известить Пользователя о получении запрошенного документа и сроке пользования им;

- сверить выдаваемый документ с бланк-заказом, проверить наличие страниц и состояние документа, выдать документ Пользователю;

- принять документ (сверить документ с частью бланка-заказа, проверить на наличие дефектов, сделать отметку о приеме, вернуть к месту хранения);

- составить акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба, в случае наличия претензий, к состоянию возвращаемого Пользователем документа.

Выполнить заказ на документ (в удаленном режиме):

- получить заказ Пользователя;

- оформить Пользователя - указать электронный адрес, телефон, фамилию, имя, отчество и дату заказа;

- произвести библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по СПА Библиотеки);

- перенаправить заказ (проверить наличие запрашиваемого документа в библиотеках района, области);

- отправить Пользователю извещение о результате запроса в телефонном режиме или по электронной почте;

- получить документ из фондов других библиотек;

- подготовить документ к выдаче: проверить наличие страниц и состояние документа, зафиксировать его в формуляре читателя. Документы, пришедшие в электронной форме отправить Пользователю на электронный адрес;

- принять документ, возвращенный Пользователем и его проверить состояние и списать сдаваемый документ с формуляра читателя ;

- вернуть документ к месту хранения.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Выдача документов через электронные информационные сети, предусматривающая предоставление документов, посредством сети Интернет (электронная доставка документов).

Последовательность действий электронной доставки документов (в локальном режиме):

- принять заказ от Пользователя;
- уточнить указанные Пользователем сведения о заказанном документе, цели запроса, источнике получения информации;
- произвести библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по СПА Библиотеки);
- координировать/перенаправить заказ (проверить наличие запрашиваемого документа в библиотеках района, области);
- отправить заказ на e-mail библиотеки-фондодержателя;
- получить электронную копию документа из библиотеки-фондодержателя;
- известить пользователя о получении запрошенного документа;
- распечатать, полученную электронную копию документа;
- выдать пользователю копию документа на бумажном носителе;
- уничтожить электронную рабочую копию документа.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

3.3. Выполнение информационно-библиографического запроса

Выполнение информационно-библиографического запроса (далее Справка) осуществляется в следующих режимах:

- локальном;
- удалённом.

Основанием для начала данной административной процедуры является разовый библиографический запрос Пользователя.

Последовательность действий при выполнении Справки в локальном режиме:

- проводить индивидуальное и групповое консультирование Пользователей по принципам организации справочно-библиографического аппарата Библиотеки, по алгоритму поиска информации в традиционных и электронных каталогах, методике составления библиографического списка в соответствии с ГОСТом 7.1.2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»;
- осуществить прием и анализ запроса Пользователя - выявить цели обращения к информации, содержательные и хронологические границы поиска, типы и виды требуемых документов, язык публикаций, форму представления информации (устно, письменно, бумажный/электронный носитель);
- выполнить адресно-библиографический, тематический, фактографический и уточняющий запрос в устной или письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат Библиотеки, ресурсы Интернет, а также полнотекстовые правовые базы данных;
- организовать справочное обслуживание в режиме «запрос-ответ», в случае заключения с Пользователем договора на информационно-библиотечное обслуживание.

Результатом действий является предоставление пользователю справочной и консультативной информации.

Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – библиотекари, заведующие структурными подразделениями Библиотеки.

Последовательность действий при выполнении Справки в удаленном режиме:

- осуществлять, в дни работы Библиотеки просмотр сообщений электронной почты для выявления новых запросов удаленных Пользователей, связанных с поиском фактографической, тематической и другой информации,
- распределить, поступившие запросы между сотрудниками;

- выполнить адресно-библиографический, тематический, фактографический и уточняющий запрос в письменной форме, используя традиционный СПА Библиотеки, ресурсы Интернет, а также полнотекстовые правовые базы данных;

- подготовить ответ с указанием источника получения информации (до 5 библиографических описаний) или библиографический список литературы (до 5 библиографических описаний), или ссылки на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;

- отправить ответ на e-mail пользователя.

Результатом действий является предоставление удаленному пользователю справочной и консультативной информации в электронном виде.

При наличии технической возможности предоставление Муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (Функций)», государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Омской области»:

- заявление о предоставлении Муниципальной услуги может быть направлено в форме электронного документооборота с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет. Заявления, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке установленном настоящим Регламентом, для предоставления Муниципальной услуги по заявлению, поданном на бумажном носителе;

- сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении Муниципальной услуги могут быть получены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет;

- результат предоставления Муниципальной услуги может быть получен в электронной форме, если иное не установлено законодательством и иными нормативными правовыми актами, в порядке и в сроки, установленные настоящим Регламентом, для получения Муниципальной услуги при личном обращении.

Раздел IV. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной услуги.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками Библиотеки положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию Муниципальной услуги, осуществляет директор Библиотеки.

В результате осуществления текущего контроля принимаются меры, направленные на устранение выявленных нарушений и их причин, соблюдение законности при реализации административных процедур.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги

Контроль полноты и качества оказания Муниципальной услуги осуществляется путем проведения директором Библиотеки проверок соблюдения и исполнения сотрудниками Библиотеки положений Административного регламента, соблюдение ответственными лицами сроков и последовательности исполнения административных процедур, правильность и своевременность информирования Пользователей об изменении административных процедур.

Периодичность осуществления проверок устанавливается директором Библиотеки.

Директор организует и осуществляет контроль за оказанием Муниципальной услуги сотрудниками Библиотеки.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка оказания Муниципальной услуги в отношении отдельных категорий Пользователей) и внеплановый характер (по конкретному обращению Пользователя).

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе оказания Муниципальной услуги.

Должностные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе оказания Муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе со стороны Пользователей, их объединений и организаций

Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, осуществляется Пользователями, их объединениями и организациями в соответствии с действующим законодательством.

Раздел V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при оказании муниципальной услуги.

5.1 Право Пользователя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Муниципальной услуги.

Пользователь имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Муниципальной услуги путем обращения к Начальнику Отдела культуры Администрации Таврического муниципального района, Директору Библиотеки в порядке, установленном действующим законодательством.

5.2 Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Пользователь может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса Пользователя о предоставлении Муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

3) требование у Пользователя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, правовыми актами Библиотеки для предоставления Муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами Библиотеки по вопросам организации библиотечного обслуживания для предоставления Муниципальной услуги, у Пользователя;

5) отказ в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, правовыми актами Библиотеки;

6) затребование с Пользователя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами Библиотеки по вопросам организации библиотечного обслуживания;

7) отказ должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3 Общие требования к порядку подачи жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего Муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего Муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего Муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (при наличии технической возможности), а также может быть принята при личном приеме Пользователя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Пользователя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Пользователя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пользователя;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, либо сотрудника;

4) доводы, на основании которых Пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, либо сотрудника. Пользователя могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пользователя, либо их копии.

5.4 Право Пользователя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При рассмотрении жалобы Пользователь имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5 Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба Пользователя в досудебном (внесудебном) порядке.

Пользователи могут адресовать жалобу в досудебном (внесудебном) порядке органам местного самоуправления и должностным лицам, указанным в п.5.1.

5.6 Срок рассмотрения жалобы.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, в приеме документов у Пользователя 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.

5.7 Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим Муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах, возврата Пользователю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами Библиотеки по вопросам организации библиотечного обслуживания а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.6, Пользователю в письменной форме и по желанию Пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги:**



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление библиотечных услуг»

В МБУК «ТЦМБ им. Рябина К.А.»

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии документа в фонде
Библиотеки

(Название, автор документа, либо тема запроса)

При наличии документа прошу выдать его

Нужное подчеркнуть

- на абонементе
- в чит. зале
- сделать ксерокопию отдельных фрагментов

При отсутствии документа в фонде Библиотеки прошу заказать его по МБА

ДА

НЕТ

Дата

ФИО

Подпись

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Администрации Таврического муниципального района

30.03.2012

№ 1095

р.п.Таврическое

Об утверждении административных регламентов
по предоставлению муниципальных услуг отделом планирования и
прогнозирования комитета экономического развития и планирования
Администрации Таврического муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ "Об
организации предоставления государственных и муниципальных услуг",

руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Порядком разработки и утверждения административных регламентов, утвержденным Постановлением Администрации Таврического муниципального района от 15.02.2012 г. №138, Уставом Таврического муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административные регламенты по предоставлению муниципальных услуг:

- «Выдача разрешения на право организации розничного рынка» (приложение №1);

- «Оказание консультационной и информационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» (приложение №2);

- «Предоставление грантовой поддержки субъектам малого предпринимательства и гражданам для организации собственного дела на территории Таврического муниципального района Омской области» (приложение №3).

2. Постановление Администрации Таврического муниципального района от 29.08.2011 №1095 «Об утверждении административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг отделом планирования и прогнозирования комитета экономического развития и планирования Администрации Таврического муниципального района» признать утратившим силу.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального района, председателя комитета экономического развития и планирования Крамаренко В.И.

Глава муниципального района

Ю.И. Постовой