

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги в электронном виде
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ
СПРАВОК»

I. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги в электронном виде «Предоставление информационно-библиографических справок» (далее – административный регламент), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги в электронном виде «Предоставление информационно-библиографических справок» (далее - муниципальная услуга), а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

Настоящий административный регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1; Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»; Уставом муниципального образования «Город Сарапул»; постановлением Администрации города Сарапула от 08 декабря 2010 года № 3790 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Сарапул».

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение).

1.3. Заявителями являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление информационно-библиографических справок».

2.2. Информация об органе, предоставляющем муниципальную услугу.

Местонахождение Учреждения и его почтовый адрес:

427960, УР, г. Сарапул, ул. Советская, д. 69.

График приема заявителей:

В зимний период: вторник - пятница с 9-00 час. до 18-00 час. ;
суббота, воскресенье с 9-00 час. до 17-00 час. ;
понедельник – выходной день.

В летний период: понедельник – пятница с 9-00 час. до 18-00 час. ;
суббота, воскресенье - выходной день.

Телефоны: 8 (34147) 3-33-77, 2-58-14

Адрес электронной почты Учреждения: biblkr17@mail.ru

Официальный сайт Учреждения: библиотека.сарапул.рф

2.3. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- получение справки с указанием источника получения информации, ссылок на источник информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципального услуги заявитель обращается в Учреждение:

- по телефону,
- в электронной форме.

2.4.2. Сведения о предоставлении муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.4.3. Информация о муниципальной услуге и местонахождении ее оказания предоставляется:

- непосредственно в помещении Учреждения, на информационных стендах;
- с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, электронной связи;
- с использованием средств телефонной связи, в том числе личное консультирование специалистом;
- в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении.

2.4.4. Использование средств телефонной связи, в том числе личное консультирование специалистом Учреждения:

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

- при невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (передан) должностному лицу, обладающему информацией по поставленному вопросу, или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Запросы о наличии конкретных изданий в фондах Учреждения выполняются в течение 1 рабочего дня.

2.5.2. Запросы на уточнение элементов библиографического описания выполняются в течение 1-2 рабочих дней.

2.5.3. Тематические и фактографические запросы выполняются в течение 1 – 3 рабочих дней.

2.6. Основные требования к информированию заявителей:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации.

2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуг.

От получателей услуги не требуются документы для предоставления муниципальной услуги

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по предоставлению муниципальной услуги;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- обращение за предоставлением услуги сформулировано некорректно, содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- по техническим причинам;
- в случае изменений в законодательстве Российской Федерации, регламентирующем предоставление муниципальной услуги.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос регистрируется в момент его получения по электронной почте.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Муниципальная услуга предоставляется получателям услуги в режиме удаленного доступа и не требует специально оборудованных мест для личного приема получателей услуги.

2.12. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Доступность оказания муниципальной услуги:

- наличие системы информирования и консультирования по пользованию виртуальной справочной службой в соответствии с административным регламентом;

2.12.2. Качество оказания муниципальной услуги:

- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги предусмотренных настоящим административным регламентом;
- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения в электронной форме.

3.1. Основанием для начала административного действия по предоставлению муниципальной услуги является обращение заявителя через сайт Учреждения в разделе «Виртуальная справочная служба "Спроси библиотекаря"».

Для этого необходимо:

- ознакомиться с правилами пользования муниципальной услугой на сайте Учреждения;
- сформулировать запрос;
- указать ФИО, наименование, местоположение заявителя (город, район), род деятельности;

- отправить запрос на адрес электронной почты: otдел-b@mail.ru .

3.2. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом за предоставление информационно-библиографических справок в форме письменного текста в электронном виде.

3.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется по электронной почте на адрес заявителя в срок от 1 до 3-х дней после получения запроса.

3.4. Фиксация результата оказания муниципальной услуги:

3.4.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является выполненная справка с указанием источника получения информации и/или ссылки на источник информации в Интернете для самостоятельного извлечения информации.

3.4.2. Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявитель (пользователь) получил по электронной почте ответ, содержащий информацию по теме запроса.

3.4.3. Результат оказания муниципальной услуги фиксируется в Архиве выполненных справок, который формируется в библиографическом отделе Учреждения.

3.4.4. При предоставлении муниципальной услуги автоматически фиксируется количество обращений пользователей в виртуальную справочную службу на сайте Учреждения.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по осуществлению муниципальной услуги, осуществляется директором Учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором Учреждения.

4.3. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. Контроль полноты и качества осуществления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу) в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется, директору Учреждения.

5.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество физического лица, его место жительства или пребывания;
- фамилию, имя и отчество должностного лица (при наличии информации) либо должность, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть жалобы.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

5.3. Обращение не рассматривается в случае:

- отсутствия в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствия в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

- если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

5.4. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностного лица Учреждения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.5. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица Учреждения, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.