

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ

ТАЙМЫРСКИЙ ДОЛГАНО-НЕНЕЦКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ХАТАНГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 18.05.2011 г. | № 069- П |

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление**

**доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек,**

**базам данных» администрацией сельского поселения Хатанга**

В соответствии с п. 5.1. раздела Постановления администрации сельского поселения Хатанга от 23.11.2010 года № 135-П «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления сельского поселения Хатанга и подведомственными им учреждениями», на основании заключения комиссии, осуществляющей функции уполномоченного органа по экспертизе проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления сельского поселения Хатанга от 06.05.2011 № 11/2,

**П О С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных» администрацией сельского поселения Хатанга, согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.
2. Определить органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, Отдел культуры администрации сельского поселения Хатанга.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит обязательному официальному опубликованию.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возлагаю на Попову О. В., заместителя Руководителя администрации сельского поселения Хатанга.

Руководитель администрации

Сельского поселения Хатанга Н. А. Клыгина

**Приложение 1**

к постановлению администрации сельского поселения Хатанга

от 18.05.2011 № 069-П

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления муниципальной услуги

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,**

**библиотечным базам данных»**

администрацией сельского поселения Хатанга

1. **Общие положения**

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных» (далее –муниципальная услуга).

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом культуры администрации сельского поселения Хатанга в лице муниципальных библиотек Хатангской централизованной библиотечной системы: Центральная библиотека, Детская библиотека (с. Хатанга), библиотеки – филиалы поселков Кресты, Новая, Хета, Катырык, Жданиха, Новорыбная, Сындасско и Попигай.

В процессе предоставления муниципальной услуги библиотеки осуществляют взаимодействие с Отделом культуры администрации сельского поселения Хатанга, органами исполнительной власти, государственными и муниципальными библиотеками, библиотеками иной ведомственной принадлежности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

* 1. Административный регламент (далее – Регламент) по предоставлению муниципальной услуги разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек (далее – СПА) и базам данных, создания комфортных условий доступа пользователей к информационным ресурсам библиотек. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги, стандарт ее предоставления.

1.4. В Регламенте используются следующие термины:

справочно-поисковый аппарат (СПА)– совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно- поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5);

база данных – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

1.5. Получателями муниципальной услуги являются:

любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:

российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

организации и общественные объединения;

органы местного самоуправления.

Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены положениями муниципальных библиотек Хатангской централизованной библиотечной системы в зависимости от функциональных особенностей каждой библиотеки, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом культуры администрации сельского поселения Хатанга в лице муниципальных библиотек Хатангской централизованной библиотечной системы согласно Приложению №1 настоящего Регламента.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателя муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек:

- при наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях муниципальных библиотек непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги ограничивается до 40 минут.

- максимальное время консультирования специалистами муниципальных библиотек получателей муниципальных услуг по использованию СПА, баз данных – 6 мин.

- доступ к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

- регистрация запроса получателя муниципальной услуги установленным способом осуществляется сразу после поступления в течение 15 минут.

Справочно-поисковый аппарат муниципальных библиотек обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателями которых муниципальные библиотеки не являются, обновляются по мере приобретения этих баз.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 29.07.2006, № 165);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета» от 05.05.2006 № 95);

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.11.1992, № 248);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

- Закон Красноярского края от 17.05.1999 № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае» (текст документа опубликован в издании «Красноярский рабочий», 26.06.1999, № 117 – 118);

- Постановление Правительства Красноярского края от 23.11.2009 № 604-п «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Культура Красноярья» на 2010 – 2012 годы» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 28.12.2009, № 72 (368);

-Постановление Правительства Красноярского края от 20.01.2009 № 24-п «Об утверждении Основных направлений стратегии культурной политики Красноярского края на 2009 – 2020 годы» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 31.01.2009, № 5 (301);

- Постановление Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п «Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края» от 30.06.2007 № 31(183);

- Положение о Хатангской Централизованной библиотечной системе;

- Правила пользования библиотеками Хатангской Централизованной библиотечной системы.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги следующий:

- при личном обращении в библиотеку – документ, удостоверяющий личность;

- при обращении по телефону, электронной почте, почтовым отправлением – отсутствует.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствует.

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальным нормативными правовыми актами муниципальных библиотек (положениями о платных услугах библиотек).

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек.

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях муниципальных библиотек, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к СПА и базам данных, сети Интернет, печатающим устройством.

В зданиях муниципальных библиотек должен быть предусмотрен гардероб.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Помещения муниципальных библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

2.10. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

соблюдение требований к графику (режиму) работы муниципальных библиотек;

соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.11. Многофункциональные центры по предоставлению муниципальной услуги отсутствуют.

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

3.1. Основание для начала административной процедуры предоставления доступа к СПА библиотек, базам данных является запрос получателя муниципальной услуги в любой форме.

3.1.1. Предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещении библиотек может осуществляться следующими способами:

- посредством личного обращения **–** при личном обращении получателя муниципальной услуги срок выполнения административного действия не превышает 15 минут;

- электронной почтой **-** ответ направляется на электронный адрес заявителя в срок от 15 минут до 1 часа с момента поступления письменного запроса;

- почтовыми отправлениями - ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного запроса. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

- по телефону - разговор не должен продолжаться более 3-х минут.

3.1.2.Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия – см. Приложение № 1.

3.1.3. Последовательность, содержание административных действий при получении запроса в любой форме:

- регистрация запроса получателя муниципальной услуги установленным способом;

- продолжительность и максимальный срок выполнения административного действия – от 5 до 15 минут;

- способ фиксации результата выполнения административного действия, в т.ч. в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административного действия, в т.ч. в электронных системах – отметка об оказании муниципальной услуги в журнале регистрации запросов на оказание муниципальной услуги;

3.1.4. Основания для отказа в выполнении административной процедуры нет.

3.1.5. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, библиотечным базам данных.

3.2. Порядок получения информации получателями муниципальной услуги по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, заявитель может получить путем личного обращения в библиотеки на личном приеме, электронной почтой, по справочным телефонам (Приложение № 1), соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, а также на информационных стендах в помещениях библиотек.

При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного запроса. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация об оказываемой муниципальной услуге также может доводиться до получателей муниципальной услуги посредством телефонной связи, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях библиотек.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек согласно приложению № 1 настоящего регламента. Разговор не должен продолжаться более 3-х минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги осуществляется непосредственно в помещениях библиотек.

3.3. Перечень информационных материалов о справочно – поисковом аппарате библиотек, базам данных и условия доступа к ним получателей муниципальной услуги размещаются на информационных стендах в помещениях библиотек, указанных в Приложении № 1 настоящего регламента.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях библиотек, содержится следующая информация: местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги, устав библиотеки, правила пользования библиотекой, административный регламент по предоставлению муниципальной услуги, основания отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

На официальном Красноярском краевом сайте в сети Интернет: krskstate.ru размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст настоящего Административного регламента;

- режим работы администрации;

- номера телефонов, факсов, адреса электронной почты администрации.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением**

**муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений муниципальных библиотек.

Общий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник отдела культуры в соответствии с должностным регламентом.

4.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет муниципальную услугу в соответствии с Регламентом, должностными обязанностями и распоряжениями руководителя структурного подразделения муниципальной библиотеки.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителями Хатангской централизованной библиотечной системы путем проведения  проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Административного регламента, а также полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы.

Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в год.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по обращению в отдел культуры заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении муниципальной услуги.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги 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, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) начальника отдела культуры.

Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления муниципальной услуги на основании приказа министерства культуры может быть образована комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем и членами комиссии.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействие) сотрудников отдела культуры, муниципальных библиотек могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

5.2. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещении муниципальной библиотеки, высказана устно на личном приеме у руководителя Хатангской Централизованной библиотечной системы, или замещающего лица в течение рабочего времени.

5.3. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о рассмотрении обращений граждан.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Руководитель муниципальной библиотеки:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений Административного регламента.

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных лиц к ответственности, подготовка мотивированного ответа заявителю.

Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, в течение 3-х месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение № 1 к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек»

**Справочная информация о муниципальных библиотеках**

**Хатангской централизованной библиотечной системы**

1. «Хатангская централизованная библиотечная система».

И/о директора Антонова Нина Муколеевна

Местонахождение: с. Хатанга, ул. Советская, 26

Телефон: 8 (39176) 2918-01, 8 (39176) 2-14-66

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

E-mail: [bib.hatanga@krasnet.ru](mailto:bib.hatanga@krasnet.ru)

Адреса структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу:

1. Детская библиотека – с. Хатанга, ул. Советская, 26. Тел.: 8 (39176) 2-17-76.

Руководитель: заместитель директора Хатангская ЦБС по работе с детьми –

Дмитриева Елена Михайловна.

График работы библиотеки:

Воскресенье – суббота: с 10 .00 до 18.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

E-mail: [bib.hatanga@krasnet.ru](mailto:bib.hatanga@krasnet.ru)

1. Библиотека – филиал № 1 – п. Кресты, Сельский дом культуры.

Руководитель: заведующая Чуприна Татьяна Ивановна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека – филиал № 2 – п. Хета, Сельский дом культуры.

Руководитель: заведующая Бетту Галина Николаевна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека – филиал № 3 – п. Новая, Сельский дом культуры.

Руководитель: заведующая Кудрякова Зоя Николаевна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека – филиал №4 п. Катырык, Сельский дом культуры.

Руководитель: заведующий Бетту Владимир Владимирович

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека – филиал № 5 – п. Новорыбная, Сельский дом культуры.

Руководитель: заведующая Чарду Прасковья Ивановна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека – филиал № 6 – п. Жданиха, Сельский дом культуры.

Руководитель: заведующая Портнягина Валентина Ильинична.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

1. Библиотека – филиал № 7 – п. Сындасско, Сельский дом культуры.

Руководитель: заведующая Лаптукова Аксинья Владимировна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

9. Библиотека – филиал № 8 – п. Попигай, Сельский дом культуры.

Руководитель: заведующая Федосеева Анна Алексеевна.

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 12 .00 до 19.00

Понедельник – выходной день

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье