

АСТРАХАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАРИМАНОВСКИЙ РАЙОН»

№

г. Нариманов

Об утверждении административного регламента администрации муниципального образования «Наримановский район» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением администрации муниципального образования «Наримановский район» от 10.10.2012 № 967 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации муниципального образования «Наримановский район» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - административный регламент).

2. Муниципальному казенному учреждению «Центр социально-культурного развития Наримановского района» (Бармина М.В.) разместить настоящий административный регламент на официальном сайте администрации муниципального образования «Наримановский район», в региональной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области», в региональной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. Опубликовать (обнародовать) настоящее постановление путем размещения на официальном сайте муниципального образования «Наримановский район» в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», электронном информационном стенде, расположенном в здании администрации района.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования.

Главы района

В.И. Альджанов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
«Наримановский район»
от №

Административный регламент
администрации муниципального образования «Наримановский район»
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

I. Общие положения.

1.1. Административный регламент исполнения МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» (далее - Учреждение) муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга), в том числе сроки, состав и последовательность выполнения административных процедур (действий).

Административный регламент размещается на официальном сайте администрации муниципального образования «Наримановский район»: <http://narimanov.astrobl.ru>, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в государственных информационных системах <http://www.gosuslugi.ru>, <http://gosuslugi.astrobl.ru> (далее - единый, региональный порталы), а также в местах предоставления муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной функции является население (далее – заявители, пользователи).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее – заявители, пользователи).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1 Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления предоставляется:

- непосредственно работниками Библиотеки;
- с использованием средств телефонной связи или электронного инфор-

мирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении администрации муниципального образования «Камызякский район» (далее – Администрация).

1.3.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.3. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций) исполнителей муниципальной услуги.

МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района».

Местонахождение, почтовый адрес, режим работы МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района»:

416111, Астраханская область, Наримановский район, г. Нариманов, ул. Набережная, 6.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): <http://narimanov.astrobl.ru/>

Адрес электронной почты МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района»: narim-kultur@mail.ru

Справочные телефоны МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района»:

8 (85171)70224, 8(85171)61-561 – специалисты МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района»;

График работы МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района»:

понедельник-пятница с 8.00 до 17.00;

перерыв на обед с 12.00 до 13.00;

выходные дни - суббота, воскресенье.

Администрация муниципального образования «Наримановский район» предоставляет муниципальную услугу через МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» (далее - Учреждение), непосредственным исполнителем по предоставлению муниципальной услуги является Учреждение.

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей проводится в двух формах: устное и письменное.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

Должностные лица Учреждения осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы Учреждения, о способах получения информации, о месте нахождения и графике работы;
- о справочных телефонах Учреждения, об адресе официального сайта администрации в сети Интернет, адресе электронной почты администрации;
- о порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут в рабочее время в соответствии с административным регламентом оказания услуги.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение готовится в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Специалисты Библиотеки, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается директором Библиотеки, и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

1.3.4. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами Библиотеки, ответственными за кон-

сультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 1.3.3.пунктом 1.3. административного регламента;

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации в сети Интернет и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение Библиотеки.

1.3.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса;

- при личном обращении заявителя должностное лицо должно представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо должно кратко подвести итог и перечислить меры, которые необходимо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- должностное лицо должно корректно и внимательно относиться к обратившимся за консультацией лицам, не унижая их чести и достоинства;

- ответ на письменные запросы дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на запрос. Ответ на письменный запрос подписывается директором Библиотеки.

При обращении через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://gosuslugi.ru> или электронную почту заявитель подписывает письмо и вложения с использованием средств электронной подписи и квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в области использования электронной подписи, а также административного регламента предоставления услуги.

Ключи электронной подписи, используемые для формирования квалифицированной подписи, создаются заявителем самостоятельно или по его обращению удостоверяющим центром.

Для использования квалифицированной подписи при обращении за получением услуг заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом "Об электронной подписи" (далее - аккредитованный удостоверяющий центр).

1.3.6. На информационных стендах Учреждения размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставления муниципальных услуг;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1 к административному регламенту);

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- образец заполнения запроса (Приложение № 2 к административному регламенту);

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты Библиотеки;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- административный регламент;

- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «ВАЖНО».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение Библиотеки.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещать информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги, является МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» (далее – Учреждение).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» (далее – Учреждение).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги – обеспечение доступа пользователей к справочно-поисковому аппарату библиотек.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Муниципальная услуга на бумажных носителях предоставляется всем пользователям, находящимся в соответствующих помещениях Учреждения. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к со-

трудникам – консультантам Учреждения или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованном помещении Учреждения. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику – консультанту составляет не более 30 минут;

Муниципальная услуга в электронном виде предоставляется всем пользователям, находящимся в соответствующем помещении Учреждения. Процесс оказания услуги начинается при начале работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя. Максимальный срок формирования ответа при обращении к справочно-поисковому аппарату и базам данных составляет 5 минут;

Муниципальная услуга через Интернет муниципальная услуга предоставляется в электронном виде всем пользователям. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя на сайт или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в помещениях библиотек.

Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера составляет 5 минут.

2.4.2. Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги при личном посещении пользователем Учреждения регламентирован рамками "живой очереди". Срок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги при поступлении запроса пользователя по почте, включая запрос, поступивший по электронной почте, - день (дата) получения запроса. Запросы, пришедшие по электронной почте в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются в следующий рабочий день.

2.4.3. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги:

- устные и письменные запросы пользователей о предоставлении муниципальной услуги при посещении пользователями Учреждения регистрируются в порядке "живой очереди" в часы работы учреждения;

- письменные запросы пользователей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, регистрируются в день получения запроса.

2.4.4. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги:

- при посещении пользователями Учреждения максимальный срок ожидания результата предоставления муниципальной услуги ограничен рамками "живой очереди" в часы работы библиотеки;

- по письменным запросам пользователей, поступившим по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, результат предоставляется в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. В исключительных случаях срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги может быть продлен, но не более чем на 15 (пятнадцать) дней, с обязательным уведомлением

пользователя о продлении срока. Уведомление о продлении срока отправляется пользователю в день истечения первоначального срока предоставления муниципальной услуги.

2.4.5. Срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего запроса от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего административного регламента. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы, срок предоставления услуги составляет 10 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств. Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

2.5. Предоставление Библиотекой муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 93, № 237, Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1, ст.1; № 1, ст. 2, № 4, ст. 445);

- Законом Российской Федерации от 27.04.1993г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995г. № 51, ст.4970; 2009г. № 7, ст.772);

- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; № 27, ст. 3880; 2012, № 29, ст. 3988);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (Собрание законодательства Российской Федерации 2011, № 44, ст. 6274, №49 (ч. 5), ст. 7284);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их специалистов, федеральных государственных служащих, специалистов государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 2012, № 35, ст. 4829);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при

обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 27, ст. 3744);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства РФ, 2012, № 36, ст. 4903);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. 1), ст. 4587; № 49 (ч. 5), ст. 7061);

- Уставом муниципального образования «Наримановский район» от 09.12.2011 № 42 («Степная новь» № 3 от 25.01.2012);

- постановлением администрации муниципального образования «Наримановский район» от 10.10.2012 № 967 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» («Степная новь» № 42 от 24.10.2012);

- Решением Совета муниципального образования «Наримановский район» № 56 от 30.08.2013 об утверждении Положения о порядке организации и проведения публичных слушаний в муниципальном образовании «Наримановский район» («Степная новь» № 39 от 04.09.2013);

- настоящим регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов.

2.6.1. Документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии), месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения муниципальной услуги, в стенах Учреждения).

При повторном обращении пользователями муниципальной услуги документы не предоставляются.

2.6.2. Муниципальная услуга может быть предоставлена при запросе заявителя, поступившем по почте, в том числе по электронной почте. Все письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая обращения, поступившие по электронной почте, являются основанием для предоставления муниципальной услуги. Письменный запрос пользователя заполняется по форме согласно приложению № 2 к административному регламенту.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставление документов и информации или осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставление докумен-

тов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Астраханской области, муниципальными правовыми актами.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.7.1 Отсутствие в оформляемых документах и бланках фамилии, имени и отчества (при наличии) читателя, почтового адреса.

2.7.2 Невозможность прочтения оформляемых документов и бланков, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

2.8. Исчерпывающий Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

- отсутствие документов, требуемых настоящим административным регламентом;

- нарушение правил пользования Учреждением;

- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим административным регламентом;

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

- в случае если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, исполнитель услуги в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением услуг и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона "Об электронной подписи", которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление подписывается квалифицированной подписью исполнителя услуги и направляется по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)". После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с обращением о предоставлении услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного обращения.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в Администрации или в суде.

2.9. Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» пользователям предоставляется бесплатно.

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

2.10.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам

и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации. Рабочие места специалистов Учреждения должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; должен быть открыт доступ к сети Интернет; должны выделяться расходные материалы, канцелярские товары.

2.10.2. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;
- пользовательскими компьютерами с доступом к сети Интернет;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

2.10.3. Помещение должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей.

2.10.4. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлена вывеска с наименованием Учреждения.

2.10.5. Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в порядке, установленном приказом Министерства труда и социальной защиты от 30.07.2015 №527н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.11.1. Показатели доступности муниципальной услуги в Учреждении:

- режим работы Учреждения установлен с учетом потребностей пользователей;
- специалисты Учреждения оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;
- материально-техническая база Учреждения позволяет посетителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;
- услуга доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

2.11.2. Показатели качества муниципальной услуги в Учреждении:

- справочно-поисковый аппарат соответствует фондам Учреждения;
- справочно-поисковый аппарат обновляется не реже 1 раза в месяц;

- в Учреждении осуществляется доступ к собственному справочно-поисковому аппарату и приобретённым политематическим библиографическим базам данных;

- материально-техническая база Учреждения позволяет получать муниципальную услугу одновременно большому количеству посетителей, в разных формах оказания услуги.

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

Анализ практики применения регламента проводится должностным лицом один раз в год.

Результаты анализа практики применения регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального образования «Наримановский район», а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.12. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- получения заявителем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

- получения заявителем уведомления о выполнении муниципальной услуги.

При обращении за муниципальной услугой в электронном виде:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги должно быть подписано усиленной квалифицированной электронной подписью.

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

3.1. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

Блок-схема административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 1 к административному регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию получателя муниципальной услуги;

- консультирование получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, базам данных, методике самостоятельно-

го поиска документов специалистом Учреждения, выполняющим функции дежурного консультанта;

- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении Учреждения.

3.4. Регистрация получателя муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в Библиотеке.

3.4.2. Регистрация получателя муниципальной услуги, перерегистрация читателя осуществляется в соответствии с правилами пользования Учреждением.

3.4.3. Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

- Прием документа, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии), месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения муниципальной услуги, в стенах библиотеки).

В случае обращения заявителя за муниципальной услугой в электронном виде проверяют в установленном порядке действительность усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписано заявление о предоставлении муниципальной услуги;

Если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности - об отказе в приеме к рассмотрению заявления о предоставлении муниципальной услуги, поданного в электронном виде.

3.4.5. Консультирование получателя муниципальной услуги.

Специалист Учреждения в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом Библиотеки получателей муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных – 15 минут.

Процесс оказания услуги в электронном виде начинается при начале работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя. Максимальный срок формирования ответа при обращении к справочно-поисковому аппарату и базам данных составляет 5 минут.

Процесс оказания услуги на бумажных носителях начинается при обращении пользователя к сотрудникам – консультантам в Библиотеке или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованном помещении Учреждения. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику – консультанту составляет не более 30 минут.

3.5. Сроки исполнения муниципальной услуги в помещении Библиотеки:

3.5.1. Пользование справочно-поисковым аппаратом и базами данных получателем муниципальной услуги осуществляется в режиме работы Библиотеки.

3.5.2. При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных (в том числе в электронном виде) в Учреждении непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателя муниципальной услуги ограничено до 40 минут.

3.6. Для получения услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 128 МБ, Windows XP, web-браузер не старше Internet Explorer 6.0.3.4.

3.7. Результатом административного действия является получение доступа к справочно-поисковому аппарату.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль осуществляется директором Учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента.

Директор Учреждения несет ответственность за:

- прием и регистрацию заявления и документов
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Ответственность других должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения и его заместителем и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.1. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказа директора Учреждения.

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, МО «Наримановский район», для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, МО «Наримановский район», для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, МО «Наримановский район»;
- за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, МО «Наримановский район»;
- отказ администрации, должностного лица администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба может быть подана лично, направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации, федерального портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя. (Приложение № 3 «Форма письменной жалобы»).

5.3.2. Почтовый адрес администрации муниципального образования «Наримановский район»: 416111, г. Нариманов, ул. Центральная, 10.

Справочные телефоны администрации:

(85171) 70-260 (приёмная Главы МО «Камызякский район»);

телефон - факс администрации: (85171) 70-251,

Адрес электронной почты администрации: anarimanov@mail.ru.

Адрес интернет-приемной портала сервисов Астраханской области <http://www.service.astrobl.ru>.

Адрес федерального портала: <http://www.gosuslugi.ru>.

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrobl.ru>.

5.3.3. Личный прием заявителей осуществляет Глава администрации МО «Наримановский район», в его отсутствие Первый заместитель. Личный прием

заявителей проводится по адресу, указанному в подпункте 5.3.2 пункта 5.3 административного регламента.

Личный прием заявителей проводится по предварительной записи, которая осуществляется ежедневно в приемной Главы администрации МО «Наримановский район». При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях ответ дается в установленном настоящим разделом административного регламента порядке.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения.

В случае если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в органы местного самоуправления МО «Наримановский район» в соответствии с его компетенцией.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Администрация или должностное лицо администрации при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации МО «Наримановский район» вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государ-

ственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить соответствующему должностному лицу МО «Наримановский район».

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Решение об отказе в рассмотрении жалобы либо о приостановлении ее рассмотрения принимается Главой администрации МО «Наримановский район» в установленном настоящим разделом административного регламента порядке.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в администрацию или соответствующему должностному лицу.

Жалоба должна содержать:

- наименование администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации, должностного лица администрации либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять в администрацию дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Администрация или должностное лицо администрации по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотре-

ния жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.7. Органы местного самоуправления МО «Наримановский район» и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые Главой администрации МО «Наримановский район», рассматриваются непосредственно Главой администрации МО «Наримановский район».

5.8. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица администрации 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, если Правительством Российской Федерации не установлен сокращенный срок рассмотрения жалобы.

5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

5.9.1. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

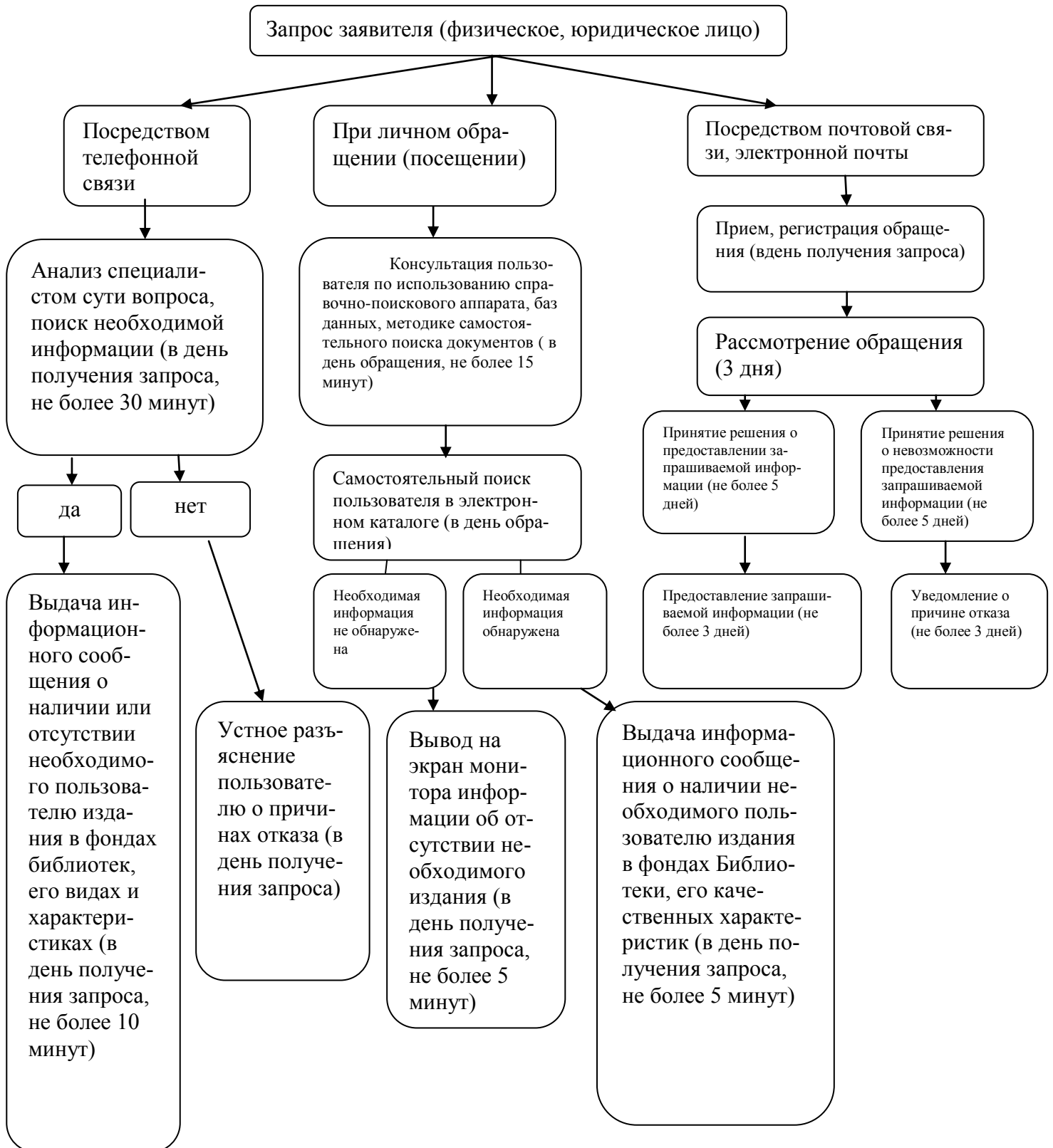
- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Астраханской области, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.9.1 пункта 5.9, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9.4. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Блок-схема последовательности административных действий (процедур)
при оказании муниципальной услуги «Предоставление доступа
к справочному-поисковому аппарату библиотек, базам данных».



Приложение №2
к Административному регламенту

Рекомендуемая форма обращения физического или юридического лица об оказании муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочному-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

Директору МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района»
ФИО

От _____
Адрес _____
Электронный адрес _____
Контактный телефон _____

Заявление.

Прошу предоставить мне информацию о

Информацию прошу предоставить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному адресу;
- отправить на указанный адрес электронной почты;
- получу лично в руки _____

"__" _____ 20__ г. в _____ час.
(указать желаемую дату и время получения)

Подпись заявителя _____ / _____ /
фамилия, инициалы

дата

к Административному регламенту

Форма письменной жалобы

Главе администрации
МО «Наримановский район»

(Ф.И.О. гражданина, адрес проживания, телефон)

ЖАЛОБА

На _____
(Решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

Суть жалобы: _____
(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием

_____ оснований, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с принятым решением, действием,

_____ бездействием)

Перечень прилагаемых документов:

Подпись заявителя _____ / _____ /
_____ фамилия, инициалы

_____ дата

