

**Порядок
предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты»**

I. Общие положения

1.1. Порядок предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты», оказываемой Муниципальным автономным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр» городского округа – город Нововоронеж, в котором размещается муниципальное задание (далее - Порядок) и разработан в целях обеспечения информационной открытости и прозрачности, информированности потребителей услуги о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты .

1.2. Настоящим Порядком устанавливаются требования по предоставлению услуги по предоставлению информации о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты (далее - Услуга), последовательности и срокам выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля, а также досудебный порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц в ходе исполнения настоящего Порядка.

1.3. Получателями Услуги являются юридические лица, физические лица.

II. Стандарт предоставления Услуги

2.1. Наименование Услуги.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты.

Наименование органа, предоставляющего Услугу:

МАУК «Культурно-досуговый центр» предоставляет Услугу самостоятельно в рамках предоставления услуг в области культуры.

2.2. Реализация Услуги осуществляется при участии:

- городской библиотеки;
- администрации городского округа - город Нововоронеж;
- департамента культуры Воронежской области;
- Воронежской областной библиотеки им. И.С. Никитина.

Информация о порядке оказания Услуги предоставляется непосредственно МАУК «Культурно-досуговый центр» городского округа – город Нововоронеж.

Место нахождения МАУК «Культурно-досуговый центр» городского округа – город Нововоронеж: г. Нововоронеж, площадь им. В.И.Ленина, д. 1.

Телефоны для справок:

- генеральный директор МАУК «Культурно-досуговый центр» тел.8(47364) 24-0-32. Часы работы: понедельник – четверг с 08.00 ч. до 17.00ч. пятница с 08.00 ч. до 16.00 ч. (перерыв с 12.00 ч. до 13.00 ч.);

- городская библиотека – тел.8(47364) 25-1-13. Часы работы: понедельник – пятница, воскресенье четверг с 09.00 ч. до 18.00 ч. (без перерыва), суббота – выходной день;

- вахта Дворца культуры тел.8(47364)24-0-57 (ежедневно, круглосуточно).

Адрес электронной почты: nimoe@mail.ru

Адрес официального сайта городского округа – город Нововоронеж: www.new-voronezh.ru

Порядок информирования о правилах предоставления Услуги:

Информация о порядке оказания Услуги предоставляется:

- непосредственно в городской библиотеке;
- в МАУК «Культурно досуговый центр».

Информирование о предоставляемой Услуге осуществляется посредством размещения соответствующей информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, ее публикации в средствах массовой информации, издания и распространения информационных и рекламных материалов, размещения рекламы на информационных досках, с использованием средств телефонной связи, электронной почты, при личном обращении, позволяющем осуществлять информирование.

2.3. Результат предоставления Услуги.

Результатом предоставления Услуги является доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты.

2.4. Сроки предоставления Услуги.

Услуга предоставляется постоянно.

При личном обращении или обращении посредством телефонной связи предоставление Услуги осуществляется с момента обращения заявителя в городскую библиотеку или МАУК «Культурно-досуговый центр» в течение 1 дня.

Основания для приостановления предоставления Услуги нормативно не установлены.

2.5. Правовые основания для предоставления Услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 года (Российская газета, 1993, № 237; Собрание законодательства РФ, 26.01.2009г., № 4, ст. 445);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (Сборник законодательства РФ, 22.06.2009г., № 25, ст. 3061);

- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 03.11.2006г. №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

- Долгосрочная областная целевая программа «Развитие культуры Воронежской области на 2010-2014 годы», утвержденная постановлением правительства Воронежской области от 9 марта 2010 г. №159;

- Федеральный закон от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, №168);

- Устав МАУК «Культурно-досуговый центр», утвержденный постановлением администрации городского округа – город Нововоронеж от 27 мая 2009 г. №1291.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги.

Для получения Услуги предоставление документов не требуется.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

В ходе личного приема получателю Услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан исчерпывающий ответ по существу запрашиваемой информации.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении Услуги.

За предоставление Услуги плата не взимается.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляются Услуги, местам для заполнения запросов о предоставлении Услуги.

Доступность для всего населения должна обеспечиваться удобным местоположением МАУК «Культурно-досуговый центр» и городской библиотеки. К зданию должен быть обеспечен удобный и свободный подход для посетителей и подъезд для транспорта, освещение и уборка прилегающей территории.

Оформление мест предоставления Услуги должно быть удобным для визуального изучения информации. Места, предназначенные для предоставления Услуги, должны быть оборудованы информационными досками (стендами), столами, стульями, компьютерами с выходом в Интернет.

Помещения, выделенные для Услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

В местах ожидания личного приема должна размещаться следующая информация:

- полное наименование учреждения;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих предоставление Услуги;
- режим работы учреждения;
- почтовый адрес учреждения;
- адрес официального сайта и электронной почты;
- информация о предоставляемых Услугах.

При обращении заявителя о предоставлении Услуги ожидание в очереди не требуется, поскольку Услуга предоставляется постоянно с момента обращения заявителя.

Рабочие места работников, осуществляющих исполнение запросов граждан и организаций, должны быть оборудованы техническими средствами, позволяющими своевременно и в полном объеме обеспечить исполнение Услуги.

Вход в здание МАУК «Культурно-досуговый центр» и вход в помещение городской библиотеки должны быть оборудованы вывесками с наименованиями учреждений.

Сведения о предоставляемой Услуге, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, графике работы библиотеки должны быть размещены на информационных стендах МАУК «Культурно-досуговый центр» и в помещениях городской библиотеки, расположенных по адресу: г. Нововоронеж, пл. В.И. Ленина, д. 1.

2.10. Показатели доступности и качества Услуги.

Достоверность предоставляемой информации, ее четкость и полнота достигается путем:

- индивидуального информирования при личном обращении, посредством телефонной связи и электронной почты;
- публичного информирования посредством информационных досок, распространения рекламной продукции и через средства массовой информации, путем размещения информации на официальном сайте городского округа - город Нововоронеж.

Гражданин, обратившийся по вопросу получения доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты, имеет возможность в установленные сроки посредством сети Интернет получить необходимую информацию.

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

3.1. Блок-схема предоставления Услуги, схематично отображающая последовательность административных процедур, приводится в приложении №1 к настоящему Порядку.

3.2. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- устное информирование по телефону или при личном обращении к сотрудникам библиотеки;
- поиск библиографической информации.

3.3. Устное информирование по телефону или при личном обращении к сотрудникам библиотеки.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное по телефону или личном обращении заявителя Услуги.

Ответственными за выполнение административного действия являются заведующий и сотрудники городской библиотеки.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок.

Ответственный за выполнение административного действия внимательно выслушивает заявителя и дает исчерпывающий ответ по существу запрашиваемой информации. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Максимальный срок исполнения административного действия – 5 минут с момента обращения заявителя в устной форме.

Результатом выполнения административного действия является предоставление запрашиваемой заявителем информации о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты.

Фиксацией результата выполнения административного действия является окончание телефонного разговора.

3.4. Поиск библиографической информации.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является личное обращение заявителя Услуги.

Ответственными за выполнение административного действия являются заведующий и сотрудники городской библиотеки.

Поиск библиографической информации начинается с внесения фамилии, имени, отчества и адреса заявителя в журнал регистрации пользователей услугой (приложение №2 к настоящему Порядку), ответственный за выполнение административного действия обеспечивает доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты посредством портативного компьютера.

Максимальный срок выполнения административного действия 15 минут с момента обращения заявителя к сотрудникам библиотеки.

Результатом выполнения административного действия является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты

Фиксацией результата выполнения административного действия является регистрация заявителя в журнале регистрации пользователей услугой по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Интернет-сайты с учетом реального времени использования справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных через Интернет-сайты, предоставляемая под роспись получателя Услуги.

IV. Формы контроля исполнения Порядка предоставления Услуги

4.1. Контроль исполнения Порядка предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение заявлений, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц МАУК «Культурно-досуговый центр».

4.2. Текущий контроль исполнения Порядка предоставления Услуги осуществляется должностными лицами МАУК «Культурно-досуговый центр».

4.3. Ответственность должностного лица за организацию работы по предоставлению Услуги закрепляется в должностной инструкции должностного лица.

4.4. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами МАУК «Культурно-досуговый центр» требований законодательства.

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

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

5.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Услуги, действия или бездействие должностных лиц в досудебном порядке.

Жалоба заявителя по обжалованию действий (бездействия) должностного лица МАУК «Культурно-досуговый центр», а также принятого ими решения при предоставлении Услуги, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Воронежской области от 19.10.2009 № 125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращения в органы государственной власти Воронежской области».

Обращения заявителей, содержащие обжалование действий (бездействия) должностных лиц, подаются непосредственным руководителям тех лиц, действия (бездействие) которых обжалуются. Запрещается направлять жалобы для рассмотрения и (или) ответа должностным лицам, действия которых обжалуются.

По результатам рассмотрения обращения руководителем МАУК «Культурно-досуговый центр» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо в отказе в удовлетворении.

В течение 5 дней после принятия решения заявителю направляется письменный ответ о принятом решении и действиях, осуществляемых в соответствии с принятым решением.

Если в результате рассмотрения обращения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления Услуги.

Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2. Судебное обжалование.

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.