

ПРИКАЗ № 24

От 26.03.2020

Об утверждении порядка предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронной форме

На основании 210 фз, 729 распоряжение Правительства РФ, ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ МЫШКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОТ 02.09.2011 №826 «Об утверждении Перечня услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями Мышкинского муниципального района, в которых размещается муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестр муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме».

Утвердить порядок предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в электронной форме.

И.о. директора



Н.В. Новичихина

Порядок
предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского МР» в электронной форме

I. Общие положения

1.1. Порядок предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского МР» в электронной форме (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий, а также порядок взаимодействия между участниками процесса предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского МР» в электронной форме.

1.2. Полное наименование услуги:

" Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского МР " в электронной форме.

Краткое наименование услуги:

"Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского МР " в электронной форме" (далее – услуга).

1.3. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего услугу – муниципальное учреждение культуры «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского муниципального района» (далее – учреждение).

1.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, размещен на официальном сайте учреждения в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» <http://опочининская-библиотека.рф/> (далее - официальный сайт учреждения), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>) (далее - Единый портал), а также в региональном реестре (<https://frgu.gosuslugi.ru>).

1.5. Способы предоставления услуги.

Услуга предоставляется в режиме удаленного доступа при наличии технического устройства, оснащенного выходом в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

1.6. Описание результата предоставления услуги.

Конечным результатом предоставления услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского МР " в электронной форме.

1.7. Категория заявителей, которым предоставляется услуга.

Заявителем на получение услуги является любое физическое или юридическое лицо (далее – заявитель).

1.8. Справочная информация об учреждении, в котором можно получить информацию о правилах предоставления услуги:

Юридический адрес: Российская Федерация, Ярославская область, Мышкинский муниципальный район, г. Мышкин, ул. Никольская, 18;

Местонахождение и почтовый адрес: 152830, Ярославская область, Мышкинский муниципальный район, г. Мышкин, ул. Никольская, 18;

График (режим) работы: понедельник – пятница с 9:00 час.– до 18:00 час., без перерыва на обед

- выходные дни: суббота,
воскресенье – с 9.00 до 15.00 без перерыва на обед
последняя пятница месяца – санитарный день.
В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

Тел. 8 (48544) 2-11-16, тел/факс 8 (48544) 2-11-16;

e-mail: opochininskaja@yandex.ru;

Официальный сайт: <http://опочининская-библиотека.рф/>;

Информацию об услуге можно получить:

- на официальном сайте организации: <http://опочининская-библиотека.рф/>;
- через Единый портал.

1.9. Срок предоставления услуги.

Услуга предоставляется в режиме реального времени. Заявитель обращается через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" на официальный сайт учреждения напрямую или через Единый портал.

1.10. Основания для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги.

Основания для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

Невозможность получения может быть связана с техническими сбоями в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», не зависящими от учреждения.

1.11. Для получения услуги заявителю не требуется предоставлять обращения, заявления и иные документы.

1.12. Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе), методике расчета платы за предоставление услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена.

Услуга предоставляется бесплатно.

1.13. Показатели доступности и качества услуги, возможность получения услуги.

- 1) возможность получения услуги своевременно;
- 2) наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления услуги на официальном сайте учреждения, Едином портале;
- 3) возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления услуги путем индивидуального и публичного информирования, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- 4) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) учреждения, его должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги.

II. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий); требования к порядку их выполнения

2.1. Предоставление услуги состоит из следующей процедуры:

- обращение заявителя к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского МР » в электронной форме на официальном сайте учреждения;
- обращение заявителя на официальный сайт учреждения напрямую или через Единый портал.

2.2. Размещение информации о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского МР » в электронной форме на официальном сайте учреждения.

2.2.1. Сотрудник учреждения, ответственный за размещение информации на официальном сайте учреждения, размещает информацию о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского МР » в электронной форме.

2.2.2. Основанием для начала процедуры является обращение заявителя через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет на сайт учреждения (<http://опочининская-библиотека.рф/>) в раздел "Электронный каталог" напрямую или через Единый портал.

Заявитель самостоятельно осуществляет действия, предусмотренные процедурой.

При обращении на сайт библиотеки (<http://опочининская-библиотека.рф/>) в раздел "Электронный каталог" заявитель выбирает любой из доступных видов поиска (любую из доступных баз данных) и заполняет поля поискового запроса, предусмотренные видом поиска. База данных справочно – поискового аппарата актуализируется 1 раз в квартал.

При обращении через Единый портал заявитель:

- выбирает услугу;
- выбирает наименование учреждения и по гиперссылке переходит на официальный сайт учреждения.

2.3. При положительном результате поиска заявитель может ознакомиться с перечнем библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию о каждом документе.

2.4. Отрицательный результат поиска может быть получен при отсутствии документа, удовлетворяющего поисковым требованиям. При отрицательном результате поиска заявителю будет предложено повторить поиск, изменив поисковый запрос.

III. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения и его должностных лиц при предоставлении услуги

3.1. Заявитель вправе подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) учреждения, его должностного лица, предоставляющего данную услугу.

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 – представители заявителей).

Предметом жалобы являются решения, действия (бездействие) учреждения, его должностных лиц при предоставлении услуги, которые, по мнению заявителя или представителя заявителя, нарушают его права и законные интересы.

Заявитель или представители заявителя могут обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области,

муниципальными правовыми актами Мышкинского муниципального района для предоставления услуги;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами Мышкинского муниципального района;

- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами Мышкинского муниципального района;

- приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами Мышкинского муниципального района.

3.2. Жалоба подается в учреждение.

3.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе, при личном приеме заявителя или представителей заявителя, или в электронной форме.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель или представители заявителя представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем или представителями заявителя посредством:

- официального сайта учреждения;
- электронной почты учреждения;
- Единого портала.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

3.4. Учреждение обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб стульями, столом, информационным стендом, писчей бумагой и письменными принадлежностями;

- обеспечение условий доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

- информирование заявителей или представителей заявителя о порядке обжалования решений и действий (бездействия) организации, ее должностных лиц посредством размещения информации на официальном сайте организации, на Едином портале;

- консультирование заявителей или представителей заявителя об особенностях обжалования решений и действий (бездействия) организации, ее должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.5. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя или представителей заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя или представителей 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 или представителям заявителя;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу;

- доводы, на основании которых заявитель или представители заявителя не согласны с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения.

Заявителем или представителями заявителя могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя или представителей заявителя, либо их копии.

3.6. В случае если жалобу подают представители заявителя, они представляют документ, удостоверяющий их личность, и документ, подтверждающий их полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в данном пункте настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя или представителей заявителя, не требуется.

3.7. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

Регистрация жалобы осуществляется путем заполнения Журнала регистрации жалоб, в который вносятся следующие данные:

- дата поступления жалобы;
- регистрационный номер;
- способ получения жалобы;
- тип заявителя (физическое лицо или юридическое лицо);
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора жалобы;
- сведения о месте жительства заявителя или представителей заявителя;
- номер (номера) контактного телефона;
- адрес (адреса) электронной почты (при наличии);
- почтовый адрес;
- наименование услуги;
- краткое содержание жалобы, которое включает: сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица, а также доводы (и документы, подтверждающие доводы), на основании которых заявитель или представители заявителя не согласны с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица;
- предмет обжалования.

3.8. Основанием для начала рассмотрения жалобы является ее регистрация в учреждении.

3.9. Жалоба рассматривается директором учреждения в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.10. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется;
- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта учреждения в соответствии с приложением к настоящему Порядку.

Акт подписывается директором учреждения, либо лицом его замещающим.

3.11. При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления директор учреждения, либо лицо, его замещающее, в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3.13. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется учреждением заявителю или представителям заявителя не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя или представителей заявителя в электронной форме.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю или представителям заявителя, указанному в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю или представителям заявителя в целях получения услуги.

В случае признания жалобы, неподлежащей удовлетворению, в ответе заявителю или представителям заявителя, указанному в абзаце первом настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение в отношении жалобы;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя или представителей заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое в отношении жалобы решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений;
- сведения о порядке обжалования, принятого в отношении жалобы решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором учреждения, либо лицом его замещающим.

3.14. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда в отношении аналогичной жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения, принятого ранее учреждением по результатам рассмотрения жалобы в отношении того же заявителя или представителей заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.15. Заявители или представители заявителей имеют право обжаловать решение по результатам рассмотрения жалобы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.16. Заявители или представители заявителей имеют право обратиться в учреждение за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме на бумажном носителе, а также с использованием телефонной связи, электронной почты, официального сайта учреждения, Единого портала.

3.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте учреждения, на Едином портале, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме, либо в письменной форме почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу, указанному заявителем или представителями заявителя.

3.18. Информация, указанная в данном разделе Порядка, подлежит обязательному размещению на Едином портале.

IV. Формы контроля за исполнением Порядка

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными исполнителями положений Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений, осуществляется директором учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля определяется директором учреждения.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителя, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Плановая проверка полноты и качества предоставления услуги осуществляется директором учреждения не реже одного раза в год на основании утвержденного им годового плана проверок.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются в случае поступления в учреждение обращений заявителей или представителей заявителя, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов директора учреждения в порядке, установленном приказом директора учреждения.

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

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления неправомерных решений, действий (бездействия) лиц, ответственных за предоставление услуги, и фактов нарушения прав и законных интересов заявителей виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность закрепляется в должностных инструкциях сотрудников учреждения в соответствии с требованиями законодательства.

Лица, виновные в умышленном или неосторожном искажении либо утрате информации, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, обеспечивается посредством открытости деятельности учреждения при предоставлении услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями полной и достоверной информации о порядке предоставления услуги, возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) учреждения, ответственного за предоставление услуги, его должностных лиц.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление услуги путем получения информации о ней на официальном сайте учреждения, на Едином портале.

4.5. Контроль за исполнением Порядка, полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет директор учреждения.

4.6. За нарушение положений Порядка, а также в случае выявления нарушений прав граждан к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

_____ (наименование учреждения)

АКТ № _____

о рассмотрении жалобы на решения и действия (бездействие) учреждения и его должностных лиц при предоставлении услуг

" ____ " _____ 20__ г.

_____ (место составления акта)

_____ (фамилия, инициалы лица, рассмотревшего жалобу)

на основании статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», рассмотрев жалобу

_____ (фамилия, имя, отчество физического лица, обратившегося с жалобой, наименование юридического лица, обратившегося с жалобой, фамилия, имя, отчество, должность его представителя)

на _____

(существо обжалуемого решения, действия (бездействия), _____)

лицо, решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

УСТАНОВИЛ:

1. _____

(краткое содержание жалобы)

2. _____

(доводы и основания принятого решения со ссылками на нормативные правовые акты)

РЕШИЛ:

1. _____

(решение, принятое в отношении обжалованного решения, действия

(бездействия): признать правомерным или неправомерным полностью или _____

частично, и (или) отменить полностью или частично _____

2. _____

(решение, принятое по существу жалобы, - удовлетворить или не удовлетворить) _____

3. _____

(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе) _____

_____ (директор учреждения)

_____ (подпись)

_____ (фамилия, имя, отчество)