

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам данных»

I. Общие положения

1.1. Предмет административного регламента

Административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, порядок взаимодействия между должностными лицами, физическими и юридическими лицами, обратившимися в учреждения культуры при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителем при получении муниципальной услуги является физическое и (или) юридическое лицо, либо их уполномоченный представитель, обратившийся в муниципальное учреждение культуры с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее – Заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальную услугу предоставляют муниципальное бюджетное учреждение культуры, подведомственное Администрации Сямженского муниципального района (далее - Учреждение):

Бюджетное учреждение культуры Сямженского муниципального района
"Сямженская централизованная библиотечная система "

Адрес: 162220, Вологодская область с.Сямжа, ул.Советская, д.24

телефон директора: 8 (81752) 2 17 64;

E-mail: bibliotekamailru@mail.ru

График работы:

Понедельник – пятница с 9.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00,

Воскресенье – 10.00 – 16.00, без перерыва на обед

Выходной - суббота

Отдел культуры, здравоохранения, спорта и молодёжной политики
Администрации Сямженского муниципального района

Адрес: 162220, Вологодская область, с. Сямжа, ул. Румянцева, д.20,

телефон: 88 (81752) 2 11 58 (факс), 8 (81752) 2 14 02.

E-mail: kult.syamzha-ar@yandex.ru

График работы:

Понедельник – четверг с 8.00 до 16.15, перерыв на обед с 12.00 до 13.00,

Пятница – с 8.15 до 16.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

Выходной – суббота, воскресенье

Адрес официального интернет-сайта Администрации Сямженского муниципального района: [http:// www.syamzha-ar.vologda.ru](http://www.syamzha-ar.vologda.ru)

Адрес Портала государственных и муниципальных услуг:

<http://www.gosuslugi.ru>

Адрес Портала государственных и муниципальных услуг (функций)

Вологодской области: <http://www.gos-uslugi.gov35.ru>

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить следующими способами: обратившись в Учреждение по почте, по электронной почте, по телефону, лично, а также получить информацию на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области, на Портале государственных и муниципальных услуг.

Информирование проводится в форме консультирования или публичного информирования.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

местонахождения Учреждения;

должностных лицах, уполномоченных предоставлять муниципальную услугу и номера контактных телефонов;

график работы Учреждения;

адрес электронной почты Учреждения;

порядок приема обращения;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

ход предоставления муниципальной услуги;

административные действия (процедуры) предоставления муниципальной услуги;

порядок и форма контроля за предоставлением муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

досудебный и судебный порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, уполномоченных на оказание услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей должностное лицо, осуществляющее информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

сообщает наименование Учреждения, в которое обратился заявитель, свою фамилию, имя, отчество и замещаемую должность;

в вежливой форме четко и подробно информирует обратившегося по интересующим вопросам;

принимает все необходимые меры для ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц или сообщать номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, либо назначать другое удобное время устного информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

Устное информирование о предоставлении муниципальной услуги должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи.

Время ожидания заявителя при личном обращении за консультацией не может превышать 30 минут.

Максимальное время устных консультаций не должно превышать 10 минут.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается:

- на информационных стендах Учреждений;
- на Портале государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru>;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области <http://www.gos-uslugi.gov35.ru>;
- на официальном сайте Администрации района <http://www.syamzha-ar.vologda.ru>

Текст Регламента и постановление Администрации района о его утверждении в трехдневный срок с даты утверждения Регламента размещаются на официальном сайте Администрации Сямженского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на информационных стендах Учреждения.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» связана с улучшением библиотечного обслуживания населения.

2.2. Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу

Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет Администрация Сямженского муниципального района, предоставление муниципальной услуги осуществляется Бюджетным учреждением культуры Сямженского муниципального района «Сямженская районная библиотечная система» (далее – Учреждение)

Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, режиме работы структурных подразделений БУК «Сямженская ЦБС»- библиотек, указана в приложении №1 к Регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, либо мотивированный отказ о Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

Срок предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных

муниципальных библиотек, предоставляемой в бумажной форме, составляет не более 20 минут на каждый запрос.

Время вывода необходимой библиографической записи/записей на компьютер пользователя зависит только от возможности пропускного канала сети Интернет в той точки доступа, откуда осуществляется подключение к серверу и загруженностью сервера.

2.5. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г.;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1);
- Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 27.10.2008);
- распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (с изменениями и дополнениями);
- Закон Вологодской области от 05.02.2009 №1955-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения в Вологодской области»;
- Устав Сямженского муниципального района;
- Устав муниципального учреждения культуры БУК «Сямженская ЦБС» (утвержден Постановлением администрации Сямженского муниципального района от 30.06.2011 № 254);
- Правила пользования библиотеками Бюджетного учреждения культуры «Сямженская централизованная библиотечная система».

Иными федеральными законами, соглашениями федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти Вологодской области, а также иными нормативными актами Российской Федерации и органов муниципальной власти Вологодской области, Сямженского района.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

Для получения муниципальной услуги при личном обращении предоставление документов не требуется.

Для получения муниципальной услуги посредством удаленного доступа через Интернет предоставление документов не требуется.

Для получения муниципальной услуги по телефону предоставление документов не требуется.

Для получения муниципальной услуги в письменном виде предоставление документов не требуется.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, и которые заявитель вправе представить.

В целях получения муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек не требуется документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, не имеется.

2.9. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Оснований для приостановления муниципальной услуги не имеется.

Заявителю отказывается в получении муниципальной услуги, если:

- нарушает Правила пользования библиотеками;
- запрашиваемая заявителем информация не относится к информации по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек или относится к категории персональных данных.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги доводится до заявителя в письменной форме.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется для заявителей на безвозмездной основе.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса при личном обращении о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса по телефону о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 20 минут.

Максимальный срок ожидания при подаче запроса посредством удаленного доступа через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 5 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных Учреждения осуществляется в момент обращения заявителя.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

В помещениях для работы с заявителями размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации.

Для ожидания приема получателям муниципальной услуги отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Здание Учреждения оборудовано входами, обеспечивающими свободный доступ в помещения и средствами пожаротушения.

Вход в помещение, предназначенное для приема заявителей, оборудуется пандусом, обеспечивающим беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья, использующих кресла-коляски, возле входа в здание располагается информационная табличка (вывеска), содержащая информацию о наименовании, режиме работы Учреждения.

На автомобильной стоянке у здания Учреждения предусматриваются места для парковки автотранспортных средств заявителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение стандарта муниципальной услуги;
- доступность заявителей к сведениям о муниципальной услуге посредством использования различных каналов, в том числе получения информации с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

III. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги.

3.1. Последовательность административных процедур отражена в Блок-схеме (Приложении №1 к Регламенту).

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- создание и поддержание в актуальном состоянии каталогов на традиционных и электронных носителях;

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

3.2.1. Создание и поддержание в актуальном состоянии каталогов на традиционных и электронных носителях :

- Создание библиографической записи в электронном виде в соответствии с ГОСТ 7.1 - 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» в АБИС ИРБИС 64

- Присвоение записи идентификационного номера, позволяющего редактировать каждую запись в отдельности, осуществлять контроль качества записи;

- Редактирование содержания каталогов, удаление записей на списанные издания.

3.2.2. Организация доступа для получения муниципальной услуги.

В Учреждении должен быть организован доступ к справочно-библиографическому аппарату (СБА), содержащему сведения о библиотечном фонде.

Организация, состав справочно-библиографического аппарата (СБА) и наполнение его элементов зависит от специализации (профилирования) библиотеки, контингента читателей и их информационных потребностей, технической оснащенности библиотеки.

Поисковые системы ориентированы на отражение всего совокупного информационно-документального потока. При формировании поисковых систем библиотеки не ограничиваются собственным фондом. Активно используются ресурсы удаленного доступа, в том числе информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

3.3. Сроки исполнения предоставления муниципальной услуги

Время исполнения муниципальной услуги, предоставляемой в бумажной форме, составляет не более 20 минут на каждый запрос.

Время вывода необходимой библиографической записи/записей на компьютер пользователя зависит только от возможности пропускного канала информационно-телекоммуникационной сети Интернет в той точки доступа, откуда осуществляется подключение к серверу и загруженностью сервера.

3.4. Требования к порядку выполнения муниципальной услуги.

СБА Учреждения обновляется ежедневно. Локально установленные версии СБА обновляются один раз в месяц со дня поступления нового издания в библиотеку, а также со дня исключения издания из фонда библиотеки. Базы данных, правообладателем которых Учреждения не является, обновляются по мере приобретения и пополнения баз.

СБА и базы данных дают возможность поиска по заглавию, автору, ключевому слову, теме и году издания, по серии, названию издательства, месту хранения документа.

СБА и базы данных содержат следующие информационные поля: вид документа, шифр издания, наименование документа (автор, заглавие), выходные данные, предметные рубрики, количество экземпляров, место хранения.

Специалист Учреждения, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию СБА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом Учреждения получателей муниципальной услуги по использованию СБА, баз данных – 5 минут в соответствии с Нормами времени на работы, выполняемые в библиотеках.

Требования к выполнению муниципальной услуги на бумажных носителях. Процесс оказания услуги на бумажных носителях начинается при обращении пользователя к сотрудникам – консультантам в МБУК «Объединение библиотек» или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях МБУК «Объединение библиотек». Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику – консультанту в зависимости от сложности запроса составляет не более 20 минут.

Требования к выполнению муниципальной услуги в электронной форме.

- Получение муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в помещении Учреждения на автоматизированном рабочем месте читателя или посредством удаленного доступа получателя к СБА и базам данных через сайт Учреждения.

- Процесс оказания услуги в электронном виде в помещении Учреждения начинается при начале работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя. Максимальный срок формирования ответа при самостоятельном обращении к СБА и базам данных составляет 5 минут на один запрос.

- Процесс оказания муниципальной услуги в электронном виде посредством удаленного доступа начинается при наличии у получателя подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в момент обращения к ресурсам сайта Учреждения. Временного ограничения не имеет, предоставляется круглосуточно.

Руководитель Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу в электронной форме, закрепляет обязанности специалиста, ответственного за наполнение и достоверность СБА и баз данных, и специалиста, ответственного за размещение СБА и баз данных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в должностных инструкциях.

Специалист, ответственный за размещение СБА и базы данных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обязан обеспечить круглосуточную доступность СБА и баз данных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги.

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте.

4.2. Персональная ответственность специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3. Директор Учреждения несет персональную ответственность за реализацию положений настоящего Регламента.

4.4. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения.

4.5. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет Администрация Сямженского муниципального района (отдел культуры, здравоохранения, спорта и молодёжной политики).

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.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Периодичность плановых проверок — 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Действия (бездействия) и решения должностных лиц Учреждения осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителями в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявитель (представитель заявителя) имеет право обратиться с жалобой лично к директору Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или направить в письменной форме обращение, жалобу (претензию) директору Учреждения.

5.3. Заявитель (представитель заявителя) вправе сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении положений настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении

служебной этики, бездействию должностных лиц Учреждения в письменной форме.

5.4. Срок рассмотрения обращения, жалобы (претензии) не должен превышать 30 дней с момента регистрации соответствующего документа.

5.5. Заявитель в своем письменном обращении, жалобе (претензии) в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, чьи действия он обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, жалобу (претензию), о недопустимости злоупотребления своим правом.

5.7. Если в письменном обращении, жалобе (претензии) заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, уведомив об этом заявителя, направившего обращение.

5.8. По результатам рассмотрения обращения, жалобы (претензии) должностным лицом Учреждения принимается решение об удовлетворении требований заявителя или об отказе в удовлетворении этих требований.

5.9. Результаты обращения направляются заявителю в письменной форме.

5.10. Если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя (представителя заявителя) направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

**Блок-схема
прохождения административных процедур
при предоставлении муниципальной услуги**

