

**Административный регламент предоставления муниципальной  
услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям,  
хранящимся в библиотеках»**

**I. Общие положения**

**1.1.Административный регламент администрации Должанского района Орловской области** (далее - регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках» определяет сроки, последовательность действий, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания жителей Должанского района Орловской области.

**Основные понятия, применяемые в настоящем регламенте:**

**муниципальная услуга** – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством;

**административное действие** – предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги;

**должностное лицо** – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги;

**библиотека** - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

**централизованная библиотечная система** - объединение библиотек в юридическое и функциональное структурно-целостное образование, состоит из центральной библиотеки и библиотек-филиалов;

**библиотечный каталог** - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;

**документ** - материальный объект с зафиксированной на нем

информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования (книга, газета, журнал, альбом, кассета, диск и т. п.);

**оцифрованные издания**, хранящиеся в библиотеке - это переведенные в электронный (цифровой) вид печатные издания, хранящиеся в библиотеке.

**читатель библиотеки** – лицо, пользующееся библиотекой на основании официальной записи в установленных документах (читательский формуляр);

**читательский формуляр** - документ, предназначенный для учета и идентификации пользователей, содержит информацию о пользователе, регистрационный номер, личную подпись. Служит документальным основанием для получения полного перечня услуг библиотеки.

**1.2. Регламент разработан в целях** обеспечения качества предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках Орловской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее – муниципальная услуга), повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных библиотек и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

### **1.3. Получателями муниципальной услуги являются**

(далее заявитель):

-физические лица;

- юридические лица;

-от имени заявителей могут действовать их представители – физические, юридические лица, имеющие в соответствии с законодательством РФ полномочия выступать от имени заявителей.

### **1.4. Местонахождения учреждения и его почтовый адрес:**

303760, Орловская область, п. Долгое, ул. Ленина, д.18.

телефон: 8(486 72) 2-11-43

График работы учреждения:

Понедельник-пятница 09.00 – 18.00

Перерыв с 13.00 до 14.00

Суббота - Воскресенье выходной день

Адрес электронной почты: [bibliotekacbs2016@mail.ru](mailto:bibliotekacbs2016@mail.ru)

#### **1.4. Местонахождение филиалов учреждения (приложение 1)**

#### **1.5. Информация о муниципальной услуге предоставляется:**

- по телефону;
- по письменным обращениям;
- по электронной почте;
- при личном обращении пользователя.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги:** «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках» (далее - муниципальная услуга).

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:** муниципальная услуга предоставляется отделом культуры и архивного дела администрации Должанского района Орловской области, (далее Отдел), непосредственным исполнителем муниципальной услуги является является казённое учреждение культуры Должанского района Орловской области «Централизованная библиотечная система Должанского района» (далее - ЦБС).

#### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю, в том числе в электронной форме через сеть Интернет, доступа к конкретному, запрошенному заявителем, оцифрованному изданию, хранящемуся в фонде оцифрованных изданий муниципальных библиотек Должанского района, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

#### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:**

2.4.1. При личном обращении и при обращении по телефону ответ заявителю дается в момент обращения.

2.4.2. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30

дней со дня регистрации обращения.

**2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия;**

При получении муниципальной услуги представление документов заявителем не требуется.

Документов (сведений), необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Орловской области для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, не предусмотрено.

В письменном обращении, в том числе, поступившем в электронной форме, должны быть указаны:

- а) наименование юридического лица на бланке (для граждан - фамилия, имя и отчество);
- б) почтовый и/или электронный адрес заявителя;
- в) интересующие заявителя сведения (автор оцифрованного издания; сведения о годе издательства оцифрованного издания; краткая аннотация оцифрованного издания);
- г) адрес заявителя, адрес получателя;
- д) дата отправления.

**2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются:

- а) завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;
- б) отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке.
- в) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- г) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

- д) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- е) текст обращения не поддается прочтению;
- ж) несоблюдение Правил пользования библиотекой, утвержденных руководителем учреждения, предоставляющего услугу.

## **2.7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги;**

Основаниями для приостановления исполнения запросов является отсутствие в запросе необходимых сведений, в том числе фамилии, имени, отчества заявителя, или почтового адреса или отсутствие копий документов, без которых исполнение запроса не представляется возможным.

## **2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;**

Предоставление муниципальной услуги, консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

## **2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий государственные услуги, орган, предоставляющий муниципальные услуги, или многофункциональный центр;**

2.9.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче личного запроса о предоставлении услуги не должен превышать 15 мин.

2.9.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Отдела, ЦБС подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

2.9.3. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный

звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время разговора не должно превышать 15 минут.

2.9.4. Специалист Отдела, ЦБС осуществляющий личный прием, устанавливает личность заявителя, проверяя документ, удостоверяющий личность, затем принимает обращение от заявителя. Прием заявителей ведется в порядке живой очереди.

2.9.5. В конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо Отдела, специалист ЦБС, осуществляющие консультирование, должны кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать). В целях защиты персональных данных заявителя, должностным лицом Отдела, работником музея должно быть получено согласие от заявителя на обработку персональных данных.

2.9.6. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.9.7. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.9.8. Время регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 5 минут.

Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

## **2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет прием и регистрацию запроса:

- принимает и регистрирует заявление и документы, предоставленные при личном обращении, направленные в электронном виде (посредством электронной почты), в соответствующем Журнале регистрации;

- направляет документы на рассмотрение руководителю. Время приема и регистрации документов составляет не более 15 минут.

## **2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством**

## **Российской Федерации о социальной защите инвалидов;**

2.11.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, нормам охраны труда.

2.11.2. В помещениях для работы с заявителями размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, график работы, телефоны и адреса библиотек КУК «ЦБС» и ряд дополнительной справочной информации.

2.11.3. Места для ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудованы столом, стульями для возможности оформления документов.

2.11.4. Рабочее место сотрудника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, а также оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление муниципальной услуги.

2.11.5. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

- наименование учреждения;
- режим работы;
- адрес официального интернет-сайта;
- телефонные номера и адреса электронной почты для получения справочной информации.

2.11.6. В местах приема заявителей на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов. Вход и выход из помещения для приёма заявителей оборудуются соответствующими указателями.

2.11.7. Для оказания муниципальной услуги инвалидам уполномоченный орган, ответственный за предоставление муниципальной услуги обеспечивает:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект (здание, помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такой объект и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа

инвалидов к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов объект, в котором предоставляется муниципальная услуга, специалисты ЦБС обеспечивают ее предоставление в дистанционном режиме.

2.11.8. На территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места для парковки транспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным. На всех парковках общего пользования выделяется не менее одного места для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

## **12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

12.1. Основным показателем доступности предоставления муниципальной услуги является наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации.

12.2. Информирование проводится в форме:

- индивидуального устного или письменного информирования;
- публичного устного или письменного информирования.

Информирование осуществляется на русском языке.

12.3. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах исполнения муниципальной услуги (далее - информирование) являются: достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;
- полнота информирования; наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
- удобство и доступность получения информации; оперативность предоставления информации.

12.4. Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- всестороннее информирование заявителей о предоставляемой муниципальной услуге;
- возможность выбора подачи заявления (лично, письменно, в электронной форме).

12.5. Критериями качества предоставления муниципальной услуги является:

- отсутствие фактов нарушения сроков предоставления муниципальной услуги или положений настоящего административного регламента;
- отсутствие обоснованных жалоб заявителей;
- достоверность, полнота информации, предоставленной заявителю;
- соблюдение действующего законодательства РФ в отношении защиты персональных данных и информации конфиденциального характера.

12.6. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием ЕПГУ и сайта учреждения, предоставляющего государственную услугу. Для получения государственной услуги заявителю необходимо иметь:

- 1) программно-техническую возможность доступа к сети Интернет;
- 2) навыки использования сети Интернет;
- 3) для обеспечения возможности подачи запроса в электронной форме через ЕПГУ заявитель должен быть зарегистрирован в системе Единого портала.

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

3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя посредством почты, телефона, Интернет, при личном обращении заявителя в библиотеку.

3.2. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги включают в себя:

- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского билета (формуляра), с личной подписью заявителя;
- заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги;

- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

- предоставление доступа к муниципальной услуге.

При обращении заявителя через сеть Интернет:

- заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги.

3.2.1. Организационно-техническое обеспечение работы с обращениями заявителей осуществляется специалистом библиотеки, в обязанности которого в соответствии с их должностными инструкциями включены соответствующие функции:

3.2.2. Сотрудник, ответственный за предоставление информации:

- проводит прием заявителей;

- оформляет читательский билет (формуляр), который содержит сведения о заявителе;

- организует доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, отказывает в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований, установленных в пункте 2.7. регламента;

- готовит ответ на письменное обращение, либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - уведомление об отказе в предоставлении услуги), при наличии основания, установленного в пункте 2.7 регламента;

- в случае если запрашиваемая информация отсутствует в ЦБС, заявителю предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

3.3. Ответ на обращение или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю по почте или выдается лично.

3.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа заявителя к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Приложение  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к оцифрованным  
изданиям, хранящимся в библиотеках»

Перечень и адреса библиотек, входящих в состав КУК « ЦБС»

№ п/п	Наименование учреждения	Место нахождения	Адрес
1	Центральная районная библиотека	Муниципальное образование поселок Долгое.	303760 Орловская обл. Должанский район п.Долгое, ул.Ленина 18
	Районная детская библиотека	Муниципальное образование поселок Долгое	303760 Орловская обл. Должанский район п. Долгое, ул.Ленина 18
3	Алексеевская сельская библиотека	Успенское сельское поселение д. Грачевка	303768 Орловская область Должанский район д. Грачевка ул. Молодежная 23
4	Вышнее - Должанская сельская библиотека	Урыновское сельское поселение с. Вышнее Долгое	303772 Орловская область должанский район с. Вышнее Долгое ул. Гагарина 23
5	Вышне – Ольшанская сельская библиотека	Вышне-Ольшанское сельское поселение с. Вышнее Ольшаное	303753 Орловская обл. Должанский район с. Вышнее Ольшаное ул. Школьная 1
6	Дубровская сельская библиотека	Дубровское сельское поселение д.Дубровка	303776 Орловская область Должанский район д.Дубровкаул.Центральная 21
7	Кривцово- Плотская сельская библиотека	Кудиновское сельское поселение с. Кривцово — Плота	303751 Орловская обл Должанский район с. Кривцово — Плота ул. Садовая 6
8	Никольская сельская библиотека	Кудиновское сельское поселение с. Никольское	303765 Орловская обл. Должанский район с. Никольское ул. Цветочная 4
9	Родниковская сельская библиотека	Козьма-Демьяновское сельское поселение д. Калиновка	303767 Орловская обл. Должанский район д. Калиновка ул. Центральная ,65
10	Урыновская сельская библиотека	Урыновское сельское поселение с. Урынок	303773 Орловская область Должанский район с. Урынок ул. Центральная 5