

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

I. Общие положения

1. Административный регламент (далее - Регламент) по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по исполнению муниципальной услуги на территории Должанского муниципального района Орловской области.

2. Заявителями (получателями) Услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию.

3. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется казенным учреждением культуры Должанского района Орловской области "Централизованная библиотечная система Должанского района" (далее - Учреждение).

3.1. Список учреждений, обеспечивающих предоставление Услуги на территории Должанского муниципального района, представлен в приложении № 1 к данному Регламенту.

3.2. Информация о предоставлении услуги на территории Должанского района осуществляется непосредственно в помещениях библиотек учреждения, оказывающих услугу, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах, в том числе консультирование специалистами учреждения, ответственными за предоставление Услуги, через средства массовой информации, через сайты в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", посредством личного обращения гражданина, по телефонам.

Основные понятия, применяемые в настоящем регламенте:

библиотечная система - объединение библиотек в структурно-целостное образование;

справочно-поисковый аппарат – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73-96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5), (далее – СПА);

база данных – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73- 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1), (далее – БД);

библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных и возвращенных им документов;

документ – материальный носитель с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения;

фонд библиотеки - систематизированное собрание документов, формируемое с учетом типа библиотеки на основе профиля комплектования;

электронный каталог - каталог в машиночитаемой форме, работающий в реальном режиме времени и предоставленный в распоряжение читателей.

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

5. Местонахождение филиалов учреждения (приложение 1)
6. Информация о муниципальной услуге предоставляется:
 - по телефону;
 - по письменным обращениям;
 - по электронной почте; (приложении №2)
 - при личном обращении пользователя.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги:

"Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных"

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 казенное учреждение культуры Должанского района Орловской области «Централизованная библиотечная система Должанского района» (далее ЦБС)

3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом оказания Услуги является:

- предоставление информации о доступе к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек;
- выдача во временное пользование документа из фонда ЦБС при непосредственном обращении заявителя в библиотеку.
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

4. Срок предоставления муниципальной услуги.

При информировании по письменным обращениям получателей Услуги ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

Ответ на электронное обращение, поступившее через официальные сайты Учреждения, дается в течение 14 рабочих дней после получения запроса.

По телефонам Учреждения и при личном обращении ответ заявителю дается в момент обращения.

5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления 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:

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ);

- аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет;

- свидетельство о государственной регистрации, приказ о назначении директора (для юридического лица).

- Адрес электронной почты;

Сотрудники ЦБС не вправе требовать от заявителя иные документы для предоставления муниципальной услуги, а также не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, иных государственных (муниципальных) органов, либо подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг. Заявитель вправе предоставить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные (муниципальные) услуги, по собственной инициативе.

Бланк заявления, подаваемого заявителем в связи с предоставлением Услуги, представлен в приложении №3 к данному Регламенту.

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

- в случае если запрос на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения

7. Исчерпывающий перечень оснований приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;

- несоблюдение Правил пользования библиотекой;

- причинение библиотеке материального ущерба;

- технические причины;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

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. 8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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 муниципальную услугу, или многофункциональный центр.

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

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.

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.

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.

9.5. В конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо Отдела, работник 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 ЦБС должно быть получено согласие от заявителя на обработку персональных данных.

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

10.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.

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

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

11.1. Прием заявителей осуществляется ЦБС, в специально подготовленных

для этих целей помещениях.

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

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

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

11.4. Для заполнения документов помещения ожидания оборудуется стульями, столами (стойками), информационными стендами, образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

11.5. Служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием.

11.6. В местах приема заявителей предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и места для хранения верхней одежды.

11.7. Требования к помещению должны соответствовать санитарноэпидемиологическим правилам и нормативам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 02.12.2020 №40 (СП 2.2.3670- 20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и приказом министерства труда и социальной защиты РФ №744н от 29.10.2021 «Общие требования к организации безопасного рабочего места»)

11.8. 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 Отдела, музея обеспечивают ее предоставление в дистанционном режиме.

11.9. 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 муниципальных услуг.

12.1. Доступность библиотек ЦБС обеспечивается удобным местоположением, свободным подходом для посетителей.

12.2. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, путем размещения информации на сайте Должанского района <https://admindolgan.ru>, на сайте ЦБС <http://cbs-dolgoe.orl.muzkult.ru/> на информационных стендах.

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

12.4. Показателями качества является соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных регламентом, культура обслуживания (вежливость, эстетичность), отсутствие (минимальное количество) поданных в установленном порядке обоснованных жалоб.

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

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

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

- личное обращение заявителя муниципальной услуги;
- регистрацию заявителя муниципальной услуги;
- консультирование заявителя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата и баз данных;
- предоставление заявителю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных;
- выдача заявителю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросом.

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

3.2. Сотрудник, ответственный за предоставление информации:

- проводит прием заявителей, знакомство с правилами пользования СПА, БД;
- оформляет читательский билет (формуляр), который содержит сведения о заявителе;
- организует доступ к СПА, БД, 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 ЦБС, заявителю предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

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

5. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа заявителя к СПА, БД, либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Приложение
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

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 — Плата	303751 Орловская обл Должанский район с. Кривцово — Плата 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

Приложение 2
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

В КУК «Централизованная библиотечная система
Должанского района» Орловской области

от _____
(фамилия, имя, отчество физического лица)

проживающего по адресу: _____
(указать индекс, точный почтовый адрес)

Контактный телефон(ы) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу _____ предоставить _____ доступ
к _____
(справочно-поисковому аппарату, электронному каталог, базам данных)

Казённого учреждения культуры «Централизованная библиотечная система
Должанского района» Орловской области

(указать наименование базы данных)

а также предоставить информацию о библиографических ресурсах

(указать наименование библиографического ресурса)

Информацию о библиографических ресурсах прошу отправить следующим
способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,
- _____ **ВЫСЛАТЬ** _____ **ПО** _____ **адресу:**

(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)

- передать электронной почтой e-mail: _____ @ _____
- получу лично.

(_____) (дата, подпись, расшифровка подписи)