

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

I. Общие положения

1.1. Административный регламент администрации Должанского района Орловской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» 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:

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);

межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

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.

1.2. 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.

1.3. 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: biblioteka57_2010@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 справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Должанского района Орловской области, непосредственным исполнителем муниципальной услуги является казённое учреждение культуры Должанского района Орловской области «Централизованная библиотечная система Должанского района» (далее - КУК «ЦБС»).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к СПА, БД КУК «ЦБС», выдача во временное пользование документа из фонда КУК «ЦБС» при непосредственном обращении заявителя в библиотеку.

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. Ответы на заявления (приложение 2), поступившие по почте, а также полученные по электронной почте направляются заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления на почтовый адрес, указанный в заявлении (или другим указанным в обращении способом).

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» .
- Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст).
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ № 32 от 20.02.2008 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;
- Закон Орловской области «О библиотечном деле в Орловской области» от 6 февраля 2006 года № 579-ОЗ;
- Устав казённого учреждения культуры Должанского района Орловской области «Централизованная библиотечная система Должанского района»;
- Правила пользования библиотеками казённого учреждения культуры Должанского района Орловской области «Централизованная библиотечная система Должанского района »;
- Устав Должанского района Орловской области;
- Настоящий регламент;
- иные нормативно - правовые акты Российской Федерации, Орловской области и Должанского района Орловской области.

2.6. 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)

Сотрудники КУК «ЦБС» не вправе требовать от заявителя иные документы для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. 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.

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

2.8.1. Максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 30 минут.

2.9. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Регистрация запроса осуществляется в день приема запроса, а в случае поступления письменного обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

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

2.10.2. 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.

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

2.10.4. 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. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.11.1. Доступность библиотек КУК «ЦБС» обеспечивается удобным местоположением, свободным подходом для посетителей.

2.11.2. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, путем размещения информации на сайте Должанского района admindolgan.57ru.ru, на информационных стендах.

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

2.11.4. 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.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур 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:

- 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.

3.2.1. 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, 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 2.8 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 КУК «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 СПА, БД, либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором КУК «ЦБС».

4.2. Общий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется отделом культуры и архивного дела администрации Должанского района.

4.3. 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) сотрудников библиотеки, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры. По результатам проверки составляется справка.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц.

5.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) сотрудников и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном порядке.

5.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется:

1) Директору КУК «ЦБС» по адресу: 303760 Орловская область, Должанский район, пгт.Долгое, ул.Ленина 18. Контактный телефон: 8(48672) 2-11-43.

2) Начальнику отдела культуры и архивного дела администрации Должанского района по адресу: 303760 Орловская область, Должанский район, п. Долгое, ул. Октябрьская 6. Контактный телефон: 8(48672) 2-10-85.

5.3. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является заявление (жалоба), поступившая лично от получателя услуги (уполномоченного лица) или направленная в виде почтового отправления.

5.4. Прием и рассмотрение жалоб граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Жалоба подается в письменной форме где указывается в обязательном порядке:

- при подаче физическим лицом: фамилия, имя, отчество физического лица, его место жительства или местонахождение, дату подачи; при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес, дату подачи;

- наименование органа, учреждения и (или) структурного подразделения и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Жалоба подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения. Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если по жалобе требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.7. Жалоба заявителя не подлежит рассмотрению в случаях, если:

1) содержатся нецензурные или оскорбительные выражения;

2) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) текст не поддается прочтению - ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба направлялась одному и тому же сотруднику.

5) В общем случае письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

5.8. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения сотрудников, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, сотрудник, допустивший нарушения, привлекается к дисциплинарной ответственности.

5.9. Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения жалобы с указанием причин, почему она признана необоснованной, в котором указывается право заявителя обжаловать решение, принятое органом местного самоуправления, в судебном

Приложение 1
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
2	Районная детская библиотека	Муниципальное образование поселок Долгое	303760 Орловская обл. Должанский район п. Долгое, ул.Ленина 18
3	Родниковская сельская библиотека	Козьма-Демьяновское сельское поселение д. Калиновка	303767 Орловская обл. Должанский район д. Калиновка ул. Центральная ,65
4	Козьма – Демьяновская сельская библиотека	Козьма-Демьяновское сельское поселение с. Козьма- Демьяновское	303758 Орловская обл. Должанский район с. Козьма- Демьяновское ул. Молодежная 15
5	Знаменская сельская библиотека	Козьма-Демьяновское сельское поселение с. Знаменское	303759 Орловская обл. Должанский район с. Знаменское ул. Молодежная 3
6	Рогатинская сельская библиотека	Рогатинское сельское поселение с. Рогатик	303755 Орловская обл. Должанский район с. Рогатик ул.Школьная 12
7	Нижне- Ольшанская сельская библиотека	Вышне-Ольшанское сельское поселение с. Нижнее Ольшаное	303769 Орловская обл. Должанский район с. Нижнее Ольшаное ул. Школьная 40
8	Вышне – Ольшанская сельская библиотека	Вышне-Ольшанское сельское поселение с. Вышнее Ольшаное	303753 Орловская обл. Должанский район с. Вышнее Ольшаное ул. Школьная 1
9	Студеновская сельская библиотека	Вышне-Ольшанское сельское поселение с. Студеное	303754 Орловская обл. Должанский район с. Студеное ул. Строительная 17
10	Никольская сельская библиотека	Кудиновское сельское поселение с. Никольское	303765 Орловская обл. Должанский район с. Никольское ул. Цветочная 4

11	Кудиновская сельская библиотека	Кудиновское сельское поселение д.Новотроицкое	303766 Орловская обл. Должанский район д. Новотроицкое ул. Школьная 31
12	Кривцово- Плотская сельская библиотека	Кудиновское сельское поселение с. Кривцово — Плата	303751 Орловская обл Должанский район с. Кривцово — Плата ул. Садовая 6
13	Троицкая сельская библиотека	Кудиновское сельское поселение д. Евланово	303752 Орловская область Должанский район д..Евланово ул. Молодежная 1
14	Тимская сельская библиотека	Дубровское сельское поселение с. Тим	303777 Орловская область Должанский район с. Тим ул. Центральная 17
15	Дубровская сельская библиотека	Дубровское сельское поселение д.Дубровка	303776 Орловская область Должанский район д.Дубровка ул.Центральная 21
16	Егорьевская сельская библиотека	Урыновское сельское поселение д. Иваненково	303775 Орловская область Должанский район д. Иваненково ул. Дружбы народов 27
17	Замарайская сельская библиотека	Урыновское сельское поселение д.Вышняя Замарайка Вторая	303774 Орловская область Должанский район д.Вышняя. Замарайка Вторая ул.Марата 14
18	Урыновская сельская библиотека	Урыновское сельское поселение с. Урынок	303773 Орловская область Должанский район с. Урынок ул. Центральная 5
19	Вышне- Должанская сельская библиотека	Урыновское сельское поселение с. Вышнее Долгое	303772 Орловская область должанский район с. Вышнее Долгое ул. Гагарина 23
20	Фроловская сельская библиотека	Муниципальное образование поселок Долгое	303761 Орловская область Должанский район п. Долгое ул. Луговая 1 А.
21	Алексеевская сельская библиотека	Успенское сельское поселение д. Грачевка	303768 Орловская область Должанский район д. Грачевка ул. Молодежная 23
22	Успенская сельская библиотека	Успенское сельское поселение д. Выгон	303768 Орловская область Дожанский район д. Выгон ул. Центральная 11

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: _____ @ _____
- получить лично.

_____ (_____)

(дата, подпись, расшифровка подписи)