**Утвержден**
**постановлением**
**главы администрации района**
**от 13 февраля 2012 г.**
**№ 58**

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
## предоставления муниципальным казенным учреждением культуры «Центральная библиотека Волоконовского района» Белгородской области муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

## I. Общие положения

### 1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальным казенным учреждением культуры «Центральная библиотека Волоконовского района» Белгородской области (далее - МКУК «ЦБ Волоконовского района») муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных и определяет порядок, сроки, последовательность действий (административных процедур) МКУК «ЦБ Волоконовского района» Белгородской области.

Справочно-поисковый аппарат центральной библиотеки предназначен для поиска информации об изданиях, хранящихся в фондах библиотек, и представляет собой совокупность традиционных каталогов и картотек, доступных в помещении библиотеки и электронных каталогов и автоматизированных баз данных, доступных в телекоммуникационной сети Интернет.

Электронный справочно-поисковый аппарат центральной районной библиотеки включает следующие базы данных:

- электронный каталог Белгородской государственной универсальной научной библиотеки;
- электронный каталог Белгородской государственной детской библиотеки А.А. Лиханова;
- электронный каталог Белгородской государственной юношеской библиотеки;
- электронный каталог Белгородской государственной специальной библиотеки для слепых им. В.Я. Ерошенко;
- сводный электронный каталог муниципальных библиотек Белгородской области;

- сводную электронную систематическую картотеку статей;
- сводный электронный краеведческий каталог;
- сводную электронную краеведческую картотеку статей;
- сводный электронный каталог периодических изданий библиотек г. Белгорода.

Доступ к электронному справочно-поисковому аппарату библиотек Белгородской области осуществляется посредством автоматизированной библиотечно-информационной системы через телекоммуникационную сеть Интернет и организован на сайте Белгородской государственной универсальной научной библиотеки (www.bgunb.ru).

### 1.2. Описание заявителей

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

### 1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

- по телефону;
- при письменном обращении, а также при личном обращении;
- по электронной почте, а также на официальном сайте центральной районной библиотеки.

Место нахождения центральной районной библиотеки:

- почтовый адрес для направления документов и обращений:

309650, Белгородская обл., п. Волоконовка, ул. Ленина, д. 63;

- электронный адрес для направления документов и обращений:

ukvoI-k@maiI.ru; centr309@maiI.ru.

Адрес официального сайта центральной районной библиотеки:

- телефон для справок:

8(47)235 5-12-83; 5-11-52; 5-13-04.

Сведения о графике (режиме) работы центральной районной библиотеки

Вторник - пятница: с 08.00 до 18.00;

Перерыв: без перерыва;

Суббота, воскресенье: с 09.00 до 15.00;

Понедельник – выходной.

Информация о предоставлении услуги должна быть доступна получателям услуги без взимания платы за ознакомление с информацией.

Доступ к информации о предоставлении услуги не может быть обусловлен требованием регистрации получателей услуги или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

Информация, размещаемая на официальных сайтах библиотек, должна быть круглосуточно доступна получателям услуги для получения, ознакомления и использования без каких-либо ограничений.

Информирование по электронной почте должно быть доступно получателям услуги для ознакомления и использования без каких-либо ограничений.

Информирование по телефону осуществляется должностным лицом библиотеки по справочным телефонам в соответствии с графиком работы библиотеки. Должностное лицо библиотеки дает исчерпывающую информацию о предоставлении услуги. При информировании по телефону должностные лица подробно и в вежливой форме информируют получателей услуги по интересующим их вопросам. Информация по телефону должна содержать данные о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки. При информировании посредством личного обращения получателя услуги заинтересованного лица, должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающую информацию о предоставлении услуги, ответить на все возникающие у получателя услуги, заинтересованного лица вопросы.

При информировании по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления запроса.

Информация, размещаемая на официальном сайте библиотеки:

- должна быть круглосуточно доступна пользователям для её получения, ознакомления и использования без взимания платы и иных ограничений за ознакомление с информацией или иное ее использование;

- должна быть доступна пользователям информацией без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя информацией требует заключения пользователем лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание с пользователя информацией платы;

- не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление пользователя информацией с ее содержанием без использования иного программного обеспечения или технических средств, чем веб-обозреватель. Доступ к информации не может быть обусловлен требованием регистрации пользователей информации или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

Информирование при личном обращении осуществляется должностным лицом библиотеки на рабочем месте в соответствии с графиком работы библиотеки.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги

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

### 2.2. Наименование органов, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляется МКУК «ЦБ Волоконовского района» во взаимодействии с Белгородской государственной универсальной научной библиотекой.

Непосредственное исполнение запросов юридических лиц, российских и иностранных граждан, оформление в установленном порядке адресных справок, осуществляет МКУК «ЦБС Волоконовского района» по адресу: Белгородская область, Волоконовский район, п. Волоконовка, ул. Ленина, д. 63. Ответственный за оказание услуги – заведующий сектором информационных технологий центральной районной библиотеки, тел 5-11-52.

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- список библиографических записей, соответствующих запросу пользователя;
- информационное сообщение об отсутствии записей, соответствующих запросу;
- информационное сообщение об уточнении запроса;
- сведения о консультировании.

### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Предоставление услуги осуществляется по запросу физических и юридических лиц в течение 1 часа 30 минут с момента отправления запроса. Время формирования запроса пользователем не нормируется и не включается в срок предоставления услуги.

Услуга предоставляется в течение всего года в соответствии с режимом работы библиотеки, на основании свободного доступа каждого жителя к данной услуге.

Услуга предоставляется стационарно и внестационарно (по месту жительства), в т.ч. в дистанционном режиме.

Для получения данной услуги в документном виде на традиционном или электронном носителе, в форме устной информации в помещении библиотеки получатель услуги должен обратиться в библиотеку.

Доступ к получению данной услуги вне стен библиотеки осуществляется в библиотеках с помощью службы межбиблиотечного абонемента (МБА) после того, как получатель услуги заполнит бланк - заказ по МБА и ЭДД на электронную/ традиционную доставку документа.

Согласование предоставления услуги вне стен библиотеки с органами УВД проводится на основании «Временного положения о порядке организации и проведения массовых культурно-просветительных, театрально-зрелищных, спортивных и рекламных мероприятий на территории Белгородской области», утвержденного постановлением правительства Белгородской области от 24.08.2004 года №103-пп.

Получатель услуги имеет право:

- получать полную информацию о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, о поступлении в фонд библиотеки интересующих получателя услуги документов и материалов;
- получать консультативную помощь в поиске и выборе источников информации;
- получать информацию о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек.

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009г., № 4);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006г., № 31 (1 ч.);
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995г., № 1);
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995г., № 1);
- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года № 3612-1 (Ведомости СНД и ВС РФ, 1992г., № 46);
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009г., № 52 (2 ч.);
- законом Белгородской области от 9 ноября 1999 года № 81 «О библиотечном деле в Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 1999г., № 16; 2002г., № 35; 2004г., № 60);
- законом Белгородской области от 12 июля 2004 года № 128 «О государственной поддержке развития библиотечного обслуживания детей в Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2004г., № 60);

- постановлением Губернатора Белгородской области от 22 октября 2004 года № 203 «Об обязательном экземпляре документов Белгородской области» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2004г., № 63; 2009г., № 10);

- постановлением правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года № 138а-пп «Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг» (Сборник нормативных правовых актов Белгородской области, 2005г., № 71);

- постановлением правительства Белгородской области от 29 января 2010 года № 34-пп «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010-2012 годы» (Белгородские известия, 2010г., № 22);

- Уставом центральной районной библиотеки;

- Правилами пользования библиотекой;

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления услуги.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

2.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является запрос получателя услуги, выраженный в устной форме, письменно на специальном бланке или в электронной форме; посещение получателями услуги места предоставления услуги со вторника по пятницу с 08.00 до 18.00; в субботу с 09.00 до 15.00.

2.2. В устном запросе получатель услуги дает должностному лицу библиотеки исчерпывающую, известную ему информацию по содержанию запроса.

2.3. В письменном запросе получателя услуги должны быть указаны следующие сведения:

1) для получения документа:

- автор издания;
- заглавие издания;
- год издания;
- место издания;
- дополнительные, известные получателю услуги, сведения об издании.

2) для получения тематического списка:

- тема запроса.

3) для получения адресно-библиографической справки (местонахождение документа):

- автор издания;
- заглавие издания;
- год издания;
- место издания.

4) для получения уточняющей библиографической справки (установление и (или) уточнение элементов библиографического описания):

- любые известные сведения об издании.

5) для получения фактографической справки (конкретные сведения о тех или иных объектах, событиях, процессах, датах и т.д.):

- формулировка вопроса.

Юридическим основанием для предоставления услуги является:

- Устав библиотеки;

- поручение Губернатора области, начальника департамента образования, культуры и молодежной политики области, начальника управления культуры области, заместителей начальника управления культуры области, директора библиотеки.

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

Оснований для отказа в приеме документов нет.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие в базе данных сведений, соответствующих запросу;

- отсутствие технической возможности для доступа к источнику данных (авария или проведение профилактических работ).

Основанием для приостановления предоставления услуги является:

- отсутствие в запросе заявителя сведений, необходимых для осуществления поиска;

- наличие орфографических ошибок в запросе.

**2.9. 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 Белгородской области, правовыми актами Волоконовского района**

Услуга предоставляется бесплатно.

**2.10. 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 о предоставлении муниципальной услуги – не более 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – не более 30 минут.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – не более 10 минут.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги**

Места информирования в помещении библиотеки, предназначенные для ознакомления получателей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами.

Рабочее место должностного лица, ответственного за информирование, снабжается табличкой (вывеской) с указанием предоставляемых услуг. Должностное лицо должно иметь бейдж с указанием имени, отчества, должности специалиста.

Места для получателей услуги должны быть оборудованы персональным компьютером, подключенным к телекоммуникационной сети Интернет. На компьютере должен быть установлен веб-обозреватель.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг, количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий и иные показатели качества и доступности предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга определяется двумя основными характеристиками: доступностью и качеством, представляющими собой совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления муниципальной услуги.

Показатели доступности муниципальной услуги - это обеспечение открытости деятельности и общедоступности муниципальных информационных ресурсов, создание условий для эффективного взаимодействия между администрацией и получателями муниципальной услуги.

Качество муниципальной услуги определяется соблюдением срока предоставления муниципальной услуги и отсутствием поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

При отсутствии необходимости получения ответа в письменной форме заявитель взаимодействует с должностным лицом 1 раз. Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении лиц лично складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа.

В случае, когда заявителю нужен ответ в письменной форме, заявитель взаимодействует с должностным лицом 2 раза: при подаче заявления и при получении результата. Продолжительность взаимодействий заявителя с должностным лицом не превышает 30 минут.

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

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляется:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запросов и документов с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) – www.gosuslugi31.ru;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

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

**3.1. Состав административных процедур**

3.1.1. Прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.2. Подготовка и выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

**3.2. Последовательность выполнения административных процедур**

3.2.1. Прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением или без заявления на предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных лично, почтой, электронной почтой.

При личном обращении заявителей должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность.

При письменном обращении специалист библиотеки производит регистрацию заявления и в течение дня передает документы директору библиотеки. Общий максимальный срок приема заявления не может превышать 30 минут на каждого заявителя.

Директор библиотеки (в его отсутствие – заместитель директора) назначает специалиста, ответственного за предоставление (далее – ответственный специалист).

Результатом административной процедуры являются присвоение заявлению входящего номера и передача заявления ответственному специалисту.

Общий срок исполнения административной процедуры не может превышать двух дней.

3.2.2. Подготовка и выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является передача заявления ответственному специалисту.

Письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на заявление.

При наличии правильно оформленного заявления ответственный специалист готовит проект письма, содержащего запрашиваемую информацию, и передает его директору (в его отсутствие - заместителю директора) для подписания.

При отсутствии замечаний проект письма, содержащий запрашиваемую информацию, в течение одного дня подписывается директором библиотеки (в его отсутствие - заместителем директора).

Специалист выдает заявителю ответ на личном приеме или высылает ответ почтой.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю ответа.

В устной форме муниципальная услуга предоставляется заявителю лично или в момент обращения.

В письменной форме муниципальная услуга предоставляется заявителю лично, почтой или электронной почтой в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

## IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

В случае выявления нарушений прав граждан, к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляет управление культуры области.

Текущий контроль за соблюдением настоящего Порядка и предоставлением услуги осуществляет директор библиотеки (заместитель директора библиотеки).

Персональная ответственность специалистов библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение пользователей, содержащих жалобы действия (бездействие) должностных лиц библиотеки.

По результатам проведенных проверок, в случае выявленных нарушений прав пользователей, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

Рассмотрение жалоб осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информирование получателей услуги об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления услуги, а также о днях и времени приема, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, проводящего прием, осуществляется на информационных стендах, специалистом библиотеки при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) должностных лиц библиотеки, решения, принятые ими в процессе организации предоставления услуги.

Инициирующим событием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы, представленной получателем услуги лично или направленной в виде почтового отправления.

В жалобе в обязательном порядке указывается либо наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также полное наименование получателя услуги, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (уведомление о переадресации жалобы), суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым получатель услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо

незаконно возложена какая-либо обязанность), личная подпись заявителя и дата.

В случае необходимости подтверждения своих доводов получатель услуги прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

В части досудебного (внесудебного) обжалования получатель услуги обращается с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе организации предоставления услуги на основании настоящего Порядка (далее - жалоба), устно или письменно в библиотеку, непосредственно к директору, в вышестоящие органы государственной власти:

- управление культуры администрации Волоконовского района;
- управление культуры Белгородской области;
- правительство Белгородской области;
- администрацию Губернатора Белгородской области;
- Губернатору Белгородской области.

Получателю услуги отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае директор библиотеки или иное уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в библиотеке. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, библиотека вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Срок рассмотрения жалобы составляет 30 дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуги.

Получатели услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, а также действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

Получатели услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц библиотеки, нарушений положений настоящего Порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номеру телефона доверия управления культуры Белгородской области (47-22) 27-04-10.

**БЛОК-СХЕМА**
**последовательности выполнения действий при предоставлении м муниципальным казенным учреждением культуры «Центральная библиотека Волоконовского района» Белгородской области муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**