

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги через муниципальную централизованную библиотечную систему (далее – библиотека) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Библиотека организуют в рамках своих полномочий деятельность подведомственных структурных подразделений, библиотек-филиалов по предоставлению получателю услуги доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, в том числе в электронной форме.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Полное наименование муниципальной услуги - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек (далее - СПА и БД), в том числе в электронной форме.

2.2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное учреждение культуры «Саяногорская Централизованная библиотечная система» (далее - МУК СЦБС).

В состав МУК СЦБС входят без права юридического лица следующие библиотеки:

Центральная городская библиотека,
Пункт выдачи (с функциями филиала),
Библиотека-филиал № 1 (пгт. Черемушки),
Пункт выдачи (с функциями филиала),
Библиотека-филиал № 2 (пгт. Майна),
Библиотека-филиал № 3 (детская библиотека),
Библиотека-филиал № 6.

Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адресах электронной почты и режиме работы библиотек указана в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2.3. Конечным результатом муниципальной услуги является обеспечение доступа получателя услуги к СПА и БД библиотек, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставляемой библиотеками при непосредственном их посещении, а также в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных библиотек.

2.4. Предоставление доступа к электронным СПА и БД библиотек производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами. В целом на загрузку электронных каталогов или БД может быть затрачено 1-3 минуты.

Предоставление доступа к электронным СПА и БД непосредственно в библиотеке осуществляется после процедуры регистрации получателя услуги в период времени, ограниченный режимом работы библиотеки и необходимостью в работе со СПА и БД.

Исполнение муниципальной услуги по форме «Виртуальная справка» осуществляется в течение 2 дней.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. №3612-1;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.07.1997 г. № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- Государственные и отраслевые стандарты по библиотечной и информационной деятельности (СИБИД);
- Приказ Минкультуры России от 14.11.1997 г. № 682 «Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;
- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят Конференцией РБА 02.05.2008 г.);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 г. № 4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;
- Постановление Госстроя России от 23.06.2003 г. № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 г. № 73 б);
- Базовые нормы организации сети и ресурсного обеспечения общедоступных библиотек муниципальных образований (приняты Конференцией Российской библиотечной ассоциацией 16.05.2007 г.);
- Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря (принят 22.04.1999 г. на Конференции Российской библиотечной ассоциации);
- Закон Республики Хакасия от 25.09.1996 г. № 69 «О библиотечном деле в Хакасии»;
- Решение Саяногорского городского Совета депутатов от 31.05.2005 г. № 35 «О принятии Устава муниципального образования город Саяногорск»;
- Постановление Администрации г. Саяногорска от 25.05.2010 г. № 735 «Об утверждении плана перехода на предоставление в электронном виде муниципальных услуг (функций) органов местного самоуправления муниципального образования город Саяногорск»;
- Положение Саяногорского городского отдела культуры;
- Устав МУК ЦБС;
- настоящий административный регламент;

- Иные правовые акты Российской Федерации, Республики Хакасия, органов самоуправления муниципального образования город Саяногорск.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Основанием для получения муниципальных услуг является обращение получателя услуги с информационным запросом при посещении библиотеки, а также на сайт МУК ЦБС или по адресам электронной почты, указанным в приложениях № 1 к настоящему административному регламенту.

Предоставление каких-либо документов для получения муниципальной услуги через Интернет-сайты библиотек не требуется.

Муниципальная услуга в помещениях библиотек предоставляется при предъявлении читательского билета, который оформляется на основании документа, удостоверяющего личность.

Муниципальная услуга может быть предоставлена в специализированных отделах – центрах общественного доступа (ЦОД) без предоставления документов.

Регистрация получателя услуги в форме «Виртуальная справка» является анонимной.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Основания для отказа в предоставлении доступа к СПА и БД, размещенным на сайте библиотеки, отсутствуют. Возможна приостановка доступа в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и (или) техническими проблемами Интернет.

Ограничения по приему к исполнению услуги в форме «Виртуальная справка» могут быть только по техническим основаниям.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при непосредственном обращении не должен превышать 15 минут.

2.11. Муниципальная услуга не предполагает осуществления регистрации обращения.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 г. № 736 и нормам охраны труда.

Рабочие места сотрудников библиотек должны быть оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги, оснащены оборудованием, позволяющим обеспечить доступ получателя услуги в Интернет.

Специалистам библиотек выделяются расходные материалы и канцелярские товары, необходимые для оказания муниципальной услуги.

Освещение помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, должно соответствовать установленным нормативам.

При предоставлении муниципальной услуги непосредственно в библиотеке получателю услуги должен быть обеспечен свободный доступ к каталогам и картотекам.

Рабочие места для получателей услуги в библиотеках должны быть оснащены компьютерами для самостоятельного обращения к СПА и БД.

2.13. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги: соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

соблюдение требований к графику (режиму) работы Учреждений;

соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

2.14. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может быть получена при непосредственном обращении в библиотеки, а также по телефону, по электронной почте, на сайте библиотек, а также на официальном сайте Администрации муниципального образования город Саяногорск (www.sayan-adm.ru).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде при предоставлении муниципальной услуги

3.1. При предоставлении муниципальной услуги через сайт и при обращении в библиотеку осуществляются административные процедуры. Блок-схема предоставления в электронном виде доступа к СПА и БД библиотек представлена в приложении №2 к настоящему административному регламенту.

3.2. На официальном Интернет-сайте МУК ЦБС (<http://libsayn.narod.ru>), а также в информационно-справочной службе и отделах обслуживания библиотек доступны следующие электронные каталоги и БД:

- Электронный каталог: информация о книгах, электронных ресурсах, аудиовизуальных документах, поступивших в МУК ЦБС;

- Краеведческий каталог: описания книг, карт, нот, электронных ресурсов, статей из книг, газет, журналов о городе Саяногорске в полном объеме, о Республике Хакасия выборочно;

- Статьи: описания статей из периодических изданий и сборников, получаемых библиотекой;

- Периодика: введения о газетах, журналах, альманахах, получаемых всеми библиотеками города Саяногорска;

- Саяногорск: база данных, которая представляет собой электронный справочник о городе Саяногорске.

3.3. Предоставление в электронном виде библиографической информации о муниципальном библиотечном фонде по Электронному каталогу и другим БД на сайте <http://libsayn.narod.ru>.

Для получения муниципальной услуги необходимо заполнение в электронном виде бланка «Формирование запроса», в котором нужно выбрать нужное поисковое поле (автор, заглавие, дата издания, ключевые слова или предметные рубрики) и ввести термин поиска (например, автор - Пушкин, или заглавие - Медный всадник, или ключевое слово - драматургия).

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в электронном виде библиографического списка имеющихся в фонде МУК ЦБС документов по теме запроса.

Информация о документе предоставляется получателю услуги в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- аннотация;
- шифр хранения;
- местонахождение документа.

3.4. Выполнение информационных запросов виртуальной справочной службой.

Виртуальная справочная служба размещена на официальном сайте <http://libsayn.narod.ru>.

Для получения услуги виртуальной справочной службы необходимо заполнить форму запроса, в котором необходимо указать тему запроса, город, имя, e-mail.

Запросы принимаются в течение рабочей недели (понедельник-пятница). Срок исполнения запросов составляет 1-2 дня.

Запросы выполняются на основе имеющихся в МУК ЦБС печатных и электронных ресурсов, с привлечением ресурсов других библиотек Республики Хакасия, сети Интернет.

Результатами поиска могут быть:

- текстовый ответ, в части, не касающейся авторских прав, дополненный ссылкой на источник информации;
- ссылка на источник информации в сети Интернет;
- библиографический список (не более 10 названий);
- перенаправление в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты;

Запросы исполняют сотрудники МУК ЦБС. За деятельность виртуальной справочной службы отвечает руководитель информационно-справочной службы. Техническую поддержку осуществляет администратор.

3.5. На официальном Интернет-сайте МУК ЦБС <http://libsayn.narod.ru>, а также в информационно-справочной службе и отделах обслуживания библиотек получателям муниципальной услуги доступна полнотекстовая электронная краеведческая база данных «Хакасия в зеркале времен» (с 2010г.); электронный справочник «Саяногорск».

3.6. Получателю муниципальной услуги в электронном виде может быть предоставлена справочная информация, главным образом, собственные издания и методические разработки муниципальной централизованной библиотечной системы.

Полнотекстовые справочные документы размещаются на официальном сайте библиотеки в разделах:

- Все о ЦБС;
- Краеведение и туризм;
- Новости и др.

Информация об электронных текстовых ресурсах библиотек, не являющихся объектами авторского права, представляется получателю услуги в виде:

- документов в формате html-страниц;
- документов в формате Word;
- документов в формате pdf.

3.7. Предоставление доступа к СПА и БД при посещении библиотеки. При первичном посещении библиотеки получателю услуги требуется

предъявить документ, удостоверяющий личность, на основании которого производится регистрация (перерегистрация) получателя услуги и оформление (переоформление) читательского билета (постоянного или временного), а также заключается договор на обработку персональных данных получателя услуги.

Предоставление муниципальной услуги при последующих посещениях библиотеки осуществляется при предъявлении читательского билета.

Получатель услуги в обязательном порядке должен быть ознакомлен с Правилами пользования библиотекой и Правилами пользования документами в электронном виде.

Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги при непосредственном посещении библиотек (читательский билет, читательский формуляр).

3.8. Предоставление доступа к электронным каталогам и БД при непосредственном посещении библиотеки.

Основанием для начала административного действия является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является сотрудник библиотеки (библиотекарь).

В ходе административной процедуры получатель муниципальной услуги предъявляет читательский билет библиотекарю и самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации с использованием СПА и БД на библиотечных компьютерах, расположенных в свободном доступе в читательской зоне.

Получатель муниципальной услуги может обратиться за консультацией и помощью к библиотекарю-консультанту, который либо обучит методике поиска необходимой информации по СПА и БД, либо найдет для получателя услуги запрашиваемую информацию с использованием СПА и БД. В любом случае фиксация выполненной муниципальной услуги осуществляется в бланках библиотечной статистики.

Результатом административного действия является предоставление получателю услуги доступа к СПА и БД библиотек.

4. Формы контроля за исполнением настоящего административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Саяногорского городского отдела культуры (тел. 6-76-96, электронная почта (CherepanovaN@sng.khakasnet.ra), директором МУК ЦБС и их заместителями. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Саяногорского городского отдела культуры, а также директором МУК ЦБС и их заместителями. Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании планов работы Саяногорского городского отдела культуры, библиотеки) и внеплановым. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3. Должностные лица, осуществляющие выполнение административных процедур, предусмотренных настоящим административным регламентом, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) МУК ЦБС, предоставляющего услугу, а также должностных лиц (сотрудников) библиотеки

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц (сотрудников) библиотеки, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, могут быть обжалованы:

- директору МУК ЦБС и его заместителям по адресам, указанным в приложении №1 к настоящему административному регламенту;
- руководителю Саяногорского городского отдела культуры.

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

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются: наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) получателя услуги и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законодательством. В жалобе гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

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

5.6. Сроки и порядок рассмотрения письменных обращений граждан регламентируются Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Управляющий делами Администрации
муниципального образования город Саяногорск



В.П. Клундук

Приложение № 1
к административному регламенту
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек»

**Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адресах
электронной почты и режиме работы библиотек МУК ЦБС
муниципального образования город Саяногорск**

Адрес Интернет-сайта: (<http://libsayn.narod.ru>)

Адреса электронной почты: cbs_80@mail.ru
filial_1-ch@mail.ru
filial_2mai@mail.ru
filial_6sa@mail.ru

Название библиотеки	Адрес	Телефон
Центральная городская библиотека	655600, Республика Хакасия, г.Саяногорск, Ленинградский мр-н, дом 21В	т/ф (390 42) 6-08-33
Пункт выдачи	655600, Республика Хакасия, г.Саяногорск, Заводской мр-н, дом 16	(390 42) 2-15-44
Библиотека-филиал № 1	655619, Республика Хакасия, г.Саяногорск, пгт.Черемушки, здание 30	(390 42) 3-13-33
Пункт выдачи	655619, Республика Хакасия, г.Саяногорск, пгт.Черемушки, 2-я терраса, дом 70	(390 42) 3-37-03
Библиотека-филиал № 2	6556614, Республика Хакасия, г.Саяногорск, п.Майна , улица Победы, 9	(390 42) 4-13-54
Библиотека-филиал № 3	655600, Республика Хакасия, г.Саяногорск, Енисейский мр-н, дом 35	(390 42) 2-20-22
Библиотека-филиал № 6	655600, Республика Хакасия, г.Саяногорск, Центральный мр-н, дом 9	(390 42) 78-0-17

Режим работы библиотек МУК ЦБС

В МУК ЦБС установлено два режима работы библиотек в течение календарного года:

– *основной режим работы – с 1 сентября по 15 июня:*

Центральная городская библиотека (понедельник-пятница) с 9.00 до 19.00 час. Воскресенье с 11.00 до 18.00 час. Выходной день – суббота;

Пункт выдачи с 11.00 до 19.00 час., обед с 14.00 до 15.00 час.
Выходной день – суббота, воскресенье;

Библиотека-филиал № 1 с 11.00 до 19.00 час. Обед с 14.00 до 15.00 час. Выходной день – воскресенье, понедельник;

Пункт выдачи с 11.00 до 19.00 час. Обед с 14.00 до 15.00 час.
Выходной день - пятница, суббота;

Библиотека-филиал № 2 с 10.00 до 18.00 час. Выходной день – воскресенье, понедельник;

Библиотека-филиал № 3 с 9.00 до 18.00 час. Выходной день – суббота;

Библиотека-филиал № 6 с 11.00 до 19.00 час. Обед 14.00 до 15.00 час. Выходной день – воскресенье; понедельник.

– летний режим работы – с 1 июня по 31 августа:

Библиотека-филиал № 3 с 10.00 до 17.00 час. Выходные: суббота, воскресенье.

– летний режим работы – с 16 июня по 31 августа:

Центральная городская библиотека с 11.00 до 19.00 час. Выходные: суббота, воскресенье;

Приложение № 2
к административному регламенту
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек»

**Блок-схема предоставления в электронном виде доступа к
справочно-поисковому аппарату (СПА) и базам данных (БД)
муниципальных библиотек**

