

Утвержден  
постановлением Администрации  
городского округа Краснознаменск  
Московской области  
от 23.05.2011 г. № 261-ПА

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа**  
**к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»**  
**в Центральной муниципальной библиотеке г. о. Краснознаменск**

**1. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» (далее – муниципальная услуга) разработан во исполнение Распоряжения администрации городского округа Краснознаменск от 08.11.2010 № 243-РА «О мерах по переходу на предоставление муниципальных услуг в электронном виде в городском округе Краснознаменск Московской области».

1.2. Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.3. Пользователи муниципальной услуги: физические и юридические лица.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Краткое наименование муниципальной услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

2.2. Исполнитель муниципальной услуги: муниципальное учреждение культуры «Центральная муниципальная библиотека» городского округа Краснознаменск.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

- Доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки. Информация о библиографических ресурсах библиотеки представляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, ISBN (международный стандартный книжный номер), Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах);

- Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги: определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- по телефону. При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных в муниципальной библиотеке предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут. В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос заявителя, или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если сотрудники «ЦМБ» не могут ответить на вопрос заявителя немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

- на Интернет-сайте «ЦМБ» <http://bibliokras.narod.ru/> предоставление муниципальной услуги через сайт библиотеки (далее – сайт библиотеки) обеспечивается круглосуточно в момент обращения. Срок доступа к справочно-поисковому аппарату зависит от скорости Интернет-соединения со стороны заявителя.

- предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки.

2.5. Нормативно-правовые акты, устанавливающие обязательство по предоставлению услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации от 29.12.94 № 78-ФЗ;
- Закон Российской Федерации 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 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде».

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

- При получении услуги в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях необходимо предоставить:
  - читательский билет;
  - документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ).
- При получении услуги в электронном виде (через сайт) доступ свободный.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, в предоставлении муниципальной услуги:

- Несоблюдение Правил пользования библиотекой;
- Несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- Обращение за предоставлением услуги содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- По техническим причинам.

2.8. Размер платы взимаемый с заявителя при предоставлении муниципальной услуги: предоставление муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги: 15 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

- Запрос на предоставление муниципальной услуги в электронной форме при посещении библиотеки осуществляется в устной форме и осуществляется в момент обращения при наличии свободного компьютера.

- Доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях в помещении библиотеки свободный, поэтому регистрация запроса не осуществляется. Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.

2.11 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, информационными ресурсами, телефонной связью, системой указателей и знаковой навигации.

В местах предоставления муниципальной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей. Места предоставления муниципальной услуги оборудованы системами отопления, а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация). Помещения должны соответствовать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов: «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), нормам охраны труда, введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11. 1994 № 736.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

Доступность оказания муниципальной услуги:

- наличие системы информирования и консультирования по пользованию справочно-поисковым аппаратом, в соответствии с административным регламентом;
- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом.

Качество оказания муниципальной услуги:

- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
- удовлетворенность пользователей данной муниципальной услугой качеством оказания муниципальной услуги не менее 80 %.

2.13. Сведения о консультировании по предоставлению муниципальной услуги:

- Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещениях муниципальной библиотеки, оказывающей услугу;
- на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами «ЦМБ», ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- в рекламной продукции на бумажных носителях;
- в печатных средствах массовой информации;
- при обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- на официальном Интернет-сайте городского округа Краснознаменск <http://www.krasnoznamensk.com/> на Интернет сайте «ЦМБ» <http://bibliokras.narod.ru/>
- при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

На информационных стендах в помещениях библиотеки и на сайте библиотеки должна быть размещена следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст настоящего административного регламента;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;
- порядок получения справок и консультаций.

#### 2.14. Сроки предоставления консультаций:

- при обращении заявителя непосредственно в помещении библиотеки или по телефону – в момент обращения при наличии свободного специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- при обращении заявителя по электронной почте - при наличии технической возможности в течение одного рабочего дня.

Консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с графиком работы, утвержденным приказом директора библиотеки:

<b>ДНИ НЕДЕЛИ</b>	<b>ВРЕМЯ ПРИЕМА</b>	
Понедельник	выходной	
Вторник	с 12.00 до 19.00,	
Среда	с 12.00 до 19.00,	
Четверг	с 12.00 до 19.00,	
Пятница	с 12.00 до 19.00,	
Суббота	с 10.00 до 18.00	
Воскресенье	с 12.00 до 19.00	
	Последний четверг каждого месяца - санитарный день	

Ответственный за консультирование по предоставлению муниципальной услуги – заведующий информационно-библиографическим отделом Соченкова Елена Борисовна.

Контакты:

143090, Московская область, г.о. Краснознаменск, улица Победы 9, контактный телефон для справок, консультаций: 8(498)676-16- 67. e-mail: mukcmb@yandex. ru

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

3.1. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки включает в себя следующие административные процедуры:

#### 3.1.1. К справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях:

- регистрация посетителя библиотеки на основании документа удостоверяющего личность, или для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;
- ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- оформление читательского билета (формуляра), являющегося Договором присоединения, с личной подписью посетителя библиотеки;
- при необходимости - консультативная помощь специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях свободный.

3.1.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме непосредственно в библиотеке:

- свободный доступ.

3.2. Предоставление муниципальной услуги через сайт библиотеки осуществляется в режиме свободного доступа.

3.3. Фиксация результата оказания муниципальной услуги.

3.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является непосредственный доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде, или сайт библиотеки. Информация о библиографических ресурсах библиотеки представляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах).

3.3.2. Муниципальная услуга считается предоставленной, если посетитель получил доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде.

3.3.3. При непосредственном обращении к специалистам библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях – происходит регистрация пользователей в информационно-библиографическом отделе (ИБО) библиотеки;

3.3.4. При предоставлении муниципальной услуги через сайт библиотеки автоматически фиксируется количество обращений к справочно-поисковому аппарату в электронном виде.

#### **4. Порядок осуществления контроля за исполнением муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений учреждения, заведующим отделом, заведующим методическим отделом.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность. Персональная ответственность специалиста закрепляется в должностной инструкции.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем учреждения.

Периодичность плановых проверок составляет - 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб.

4.2. В ходе контроля осуществляется проверка:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

4.3. Плановая проверка осуществляется на основании соответствующих распоряжений учредителя организации, директора библиотеки, в соответствии с утвержденным графиком.

4.4. Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде справки на имя учредителя, директора, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

## **5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента**

Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы.

Устные обращения не регистрируются. Письменные обращения (претензии и жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) изложение сути жалобы;
- 4) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копию.

Информация о личном приеме должностными лицами размещена на наглядных стендах.

Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах своих полномочий;

Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения, или его заместителем.

Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов семьи;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством РФ.