

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## ГЛАВЫ МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СТРУНИНО АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

от 22.07.2013

№ 250

*Об утверждении  
административного регламента  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому  
аппарату библиотек, базам данных»*

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Законом Владимирской области от 30.11.2004 № 195-ОЗ "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов", Уставом города Струнино, Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино, постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарата библиотек, базам данных» согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в средствах массовой информации и подлежит размещению на официальном сайте администрации города Струнино.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на директора Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино.

И.о. главы местной администрации



А.Г. Дмитриев

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления Муниципальным бюджетным учреждением культуры  
«Централизованная библиотечная система»  
города Струнино Александровского района Владимирской области  
муниципальной услуги

### **«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

#### **I. Общие положения**

##### **1.1. Предмет регулирования административного регламента.**

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга), эффективности информационного и справочно-библиографического обслуживания в библиотеках Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино.

Задачей настоящего Административного регламента является упорядочение административных процедур и административных действий по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Получателем муниципальной услуги являются юридические и физические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители (далее - Заявитель).

Муниципальная услуга предоставляется Заявителям на основании их личных обращений или заявлений с указанием цели получения информации (далее - запрос).

##### **1.2. Применяемые термины и определения**

1.2.1. Справочно-поисковый аппарат (СПА) представляет собой комплекс взаимосвязанных и дополняющих друг друга частей, предназначенных для всестороннего раскрытия фонда. Его составными частями являются: система библиотечных каталогов, система библиографических картотек, справочно-библиографический фонд, фонд выполненных библиографических справок, базы данных.

1.2.2. Базой данных (БД) является представленная в объективной форме совокупность самостоятельных материалов (статей, расчетов, нормативных актов, судебных решений и иных подобных материалов), систематизированных таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью информационных технологий.

#### **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных».

2.2. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации, принята 12.12.1993 г.;
- Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Законом РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008), рекомендованным письмом МК РФ от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;
- Законом Владимирской области от 30.11.2004 № 195-ОЗ (ред. от 11.05.2010) "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов";
- Уставом муниципального образования город Струнино;
- постановлением Главы местной администрации города Струнино от 16.03.2012 года № 75 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых на территории муниципального образования город Струнино».
- Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино;
- иными действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

### 2.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» города Струнино Александровского района Владимирской области.

Сведения о месте нахождения администрации и библиотеках МБУК «ЦБС», номерах телефонов и факсов, официальном сайте администрации, адресе электронной почты администрации и МБУК «ЦБС», режиме работы, руководителе учреждения и сотрудниках МБУК «ЦБС», предоставляющих муниципальную услугу, содержатся в Приложении к настоящему регламенту.

### 2.4. Предоставление информации.

**2.4.1.** Информация о библиографических ресурсах библиотеки предоставляется заявителю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие сведения (при наличии их у издания):

- автор;
- заглавие;
- ISBN - уникальный номер книжного издания;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки - держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

**2.4.2.** Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных предоставляется посредством рабочих мест, оборудованных информационно-коммуникационной техникой в библиотеках МБУК «ЦБС» или посредством сайта администрации города Струнино в сети Интернет.

**2.5.** Показателем доступности и качества муниципальной услуги является отсутствие обоснованных жалоб на предоставление муниципальной услуги, а также статистика количества посещений сайта администрации в сети Интернет.

2.6. Муниципальная услуга по предоставлению доступа к СБА муниципальных библиотек, базам данных предоставляется бесплатно.

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

Основанием для начала административных действий является обращение заявителя муниципальной услуги к специалисту библиотеки МБУК «ЦБС» или на сайт местной администрации г.Струнино в сети Интернет.

Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги при личном обращении в библиотеку МБУК «ЦБС» города Струнино включают в себя:

- регистрацию получателя муниципальной услуги;
- консультирование Получателя муниципальной услуги;
- предоставление автоматизированного рабочего места;
- предоставление муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

#### **3.1. Регистрация Получателя муниципальной услуги.**

Основанием для регистрации Получателя муниципальной услуги является личное обращение Получателя муниципальной услуги в библиотеки.

Регистрация Получателя муниципальной услуги и другие административные действия производятся согласно Правилам пользования библиотекой в МБУК «ЦБС», утверждённым директором учреждения, которые предусматривают:

- при первичном обращении за услугой в библиотеку – для совершеннолетних граждан прием документа, удостоверяющего личность (паспорт); для лиц, не достигших 14 лет на основании документа, удостоверяющего личность - Свидетельства о рождении, паспорт родителей или иных законных представителей;
- ознакомление Заявителя с локальными нормативно-правовыми актами МБУК «ЦБС»;
- оформление читательского формуляра на Заявителя с его личной подписью;
- получение согласия Заявителя на обработку его персональных данных библиотекой МБУК «ЦБС» в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- при повторном обращении Получателя муниципальной услуги в библиотеку МБУК «ЦБС» документы не предоставляются.

Предоставление документов не требуется, если у Заявителя имеется доступ к сети Интернет. Общий максимальный срок административной процедуры составляет при первичном обращении 20 минут, при повторном 10 минут.

Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра и/или запись в читательском формуляре.

#### **3.2. Консультирование Получателя муниципальной услуги.**

В процессе получения Заявителем муниципальной услуги производятся следующие операции:  
- в журнале учёта информационно-библиографических справок оформляется (обращение) запрос;

- оказывается консультативная помощь в выборе источника информации;

- предлагается ознакомление с алфавитно-предметным указателем.

Специалисты библиотек МБУК «ЦБС» в вежливой и корректной форме консультируют получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов.

Специалисты библиотек МБУК «ЦБС» проводят инструктаж по правилам работы и технике безопасности при использовании автоматизированного рабочего места с доступом к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги – 10 минут.

Результатом административной процедуры является предоставление автоматизированного рабочего места с доступом к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

### **3.3. Предоставление автоматизированного рабочего места.**

Помещение библиотеки, в которой предоставляется муниципальная услуга, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для Заявителей муниципальной услуги и оптимальные условия работы для специалистов.

**3.3.1.** Места ожидания оборудуются стульями, столами, информационными материалами.

**3.3.2.** Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, стульями и столом.

**3.3.3.** В удобном для осмотра Заявителями месте располагается Уголок информации, на котором размещаются сведения о режиме работы и руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, официальном сайте администрации, номера телефонов.

В помещениях библиотек МБУК «ЦБС» заявителю предоставляется рабочее место, оборудованное персональным компьютером с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, электронным базам данных или к сайту администрации и МБУК «ЦБС», печатающим устройствам.

### **3.4. Предоставление муниципальной услуги.**

В МБУК «ЦБС» муниципальная услуга предоставляется в режиме работы библиотек (приложение №1).

**3.4.1.** Для получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в учреждение:

- в устной форме лично и по телефону;
- в электронной форме посредством электронной почты или через официальный сайт администрации в сети Интернет.

**3.4.2.** При ответах на телефонные звонки время разговора не должно превышать 10 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты учреждения подробно и в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

**3.4.3.** После проведения процедуры регистрации Заявителя специалист библиотеки предоставляет ему автоматизированное рабочее место с возможностью свободного доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных. Время ожидания в очереди не должно превышать 30 минут.

**3.4.4.** Заявитель самостоятельно работает на автоматизированном рабочем месте. По просьбе Заявителя специалист библиотеки консультирует его.

### **Результат предоставления муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату МБУК «ЦБС».**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение доступа к информационно-библиографическим ресурсам и справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек МБУК «ЦБС»;
- выдача заявителю документа из библиотечного фонда с использованием свободного доступа Заявителя к справочно-библиографическому аппарату, базам данных библиотек МБУК «ЦБС»;

Предоставление муниципальной услуги считается законченным.

Схема действий при предоставлении библиотеками МБУК «ЦБС» муниципальной услуги представлена в приложении №2 к Административному регламенту.

### **3.5. Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.**

В случае получения муниципальной услуги посредством сайта администрации в сети Интернет основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги при личном обращении Заявителя в учреждение является:

- несоблюдение "Правил пользования библиотекой";
- завершение установленной законом процедуры ликвидации библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;
- отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим Административным регламентом;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст электронного обращения не поддается прочтению.

Общий максимальный срок административной процедуры составляет 10 минут.

## **IV. Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности их выполнения в электронной форме.**

С целью обеспечения предоставления муниципальной услуги в электронном виде вне помещений библиотек, МБУК «ЦБС» размещает на своем Интернет-сайте электронный каталог и электронные базы данных.

МБУК «ЦБС» обеспечивает пополнение библиографической информации о единицах хранения муниципального библиотечного фонда, размещенной в сети Интернет, ведёт ретроконверсию каталогов.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде вне помещений библиотек Заявитель должен обратиться к Интернет-сайту МБУК «ЦБС».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения пользователя на Интернет-сайт. Поиск документов осуществляется по заявленной библиотекой электронной форме.

Для получения муниципальной услуги посредством сайта администрации в сети Интернет предоставление каких-либо документов не предусмотрено, регистрация Заявителя не требуется. Регистрация электронного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не предусмотрена. Учреждение ведет статистику предоставления муниципальной услуги через систему статистического учета посещаемости сайта в сети Интернет. В случае получения муниципальной услуги посредством сайта администрации в сети Интернет основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

## **V. Формы контроля за исполнением административного регламента.**

### **5.1. Порядок осуществления текущего контроля.**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется специалистами, должностными лицами МБУК «ЦБС», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения заведующими библиотеками-филиалами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Регламента.

### 5.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок.

- МБУК «ЦБС» осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги.
- Контроль за исполнением муниципальной услуги, включает в себя ежемесячную отчетность о количестве Заявителей, воспользовавшихся услугой, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУК «ЦБС».
- Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы МБУК «ЦБС») и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.
- Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие местной администрации города Струнино.
- Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

### 5.3. Ответственность специалистов (должностных лиц).

- Специалисты и должностные лица МБУК «ЦБС» несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления муниципальной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях.
- В случае выявления нарушений прав заявителя к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### 5.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги

- ✓ Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).
- ✓ Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждений; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.
- ✓ Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном сайте МБУК «ЦБС», официальном портале местной администрации города Струнино Александровского района Владимирской области.

## **VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц и специалистов учреждения.**

**6.1.** Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия или бездействие специалистов и должностных лиц МБУК «ЦБС», а также решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

**6.2.** Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке на основании настоящего Регламента.

**6.3.** Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение Заявителя с жалобой.

Обращения и жалобы рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

**6.3.1.** Действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов МБУК «ЦБС» могут быть обжалованы:

- директору МБУК «ЦБС»;
- в местную администрацию города Струнино Александровского района Владимирской области.

**6.3.2.** Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

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

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

**6.3.3.** Глава местной администрации города Струнино, директор МБУК «ЦБС»:

- ✓ обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием Заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
  - ✓ принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;
- подписывают ответ на жалобу.

**6.3.4.** Письменная жалоба рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Заявителя, направившего жалобу.

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

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

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

**6.3.6.** Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается Заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**6.3.7.** Если в жалобе Заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МБУК «ЦБС». О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.



## Приложение № 1

к Административному регламенту  
Муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Централизованная библиотечная система»  
города Струнино Александровского района Владимирской области  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,  
базам данных»

## Сведения о библиотеках МБУК «ЦБС» для пользователей

№ п/п	Название учреждения	Адрес, телефон, электронный адрес	Режим работы библиотек
1.	Центральная библиотека	601672 Квартал Дубки, д.16, г.Струнино, Александровский район, Владимирская область. Телефон: 8(492-44) 4-22-84. e-mail: <a href="mailto:bibstrunino@rambler.ru">bibstrunino@rambler.ru</a> Сайт администрации Главный библиограф Центральной библиотеки Щепина Люлмила Александровна.	С 11.00 ч. до 19.00 ч.; в летний период (с 01.06. по 01.09.) - с 10.00ч. до 18.00 ч. без перерыва на обед; Последняя суббота каждого месяца – Санитарный день.
2.	Библиотека – филиал №1	601671 Улица Заречная, д.25(2-ой этаж), г.Струнино, Александровский район, Владимирская область. Телефон: 8(492-44) 4-10-69. Заведующий библиотекой – филиалом №1 Манькова Марина Борисовна.	С 10.00 ч. до 18.00 ч. без перерыва на обед; Последняя пятница каждого месяца – Санитарный день.
3.	Детская библиотека – филиал №2	601671 Улица Заречная, д.25(1-ый этаж), г.Струнино, Александровский район, Владимирская область. Телефон: 8(492-44) 4-10-91 Ведущий библиотекарь Цапалина Галина Викторовна	С 10.00 ч. до 18.00 ч. без перерыва на обед; Последняя пятница каждого месяца – Санитарный день.

*Приложение № 2*  
к Административному регламенту  
Муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Централизованная библиотечная система»  
города Струнино Александровского района Владимирской области  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,  
базам данных»

### СХЕМА

действий при предоставлении библиотеками МБУК «ЦБС» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

