

**Регламент по предоставлению муниципальной услуги предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек в МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»**

**I. Общие положения.**

1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек в МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

1.2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации и общественные объединения;
- органы государственной власти, местного самоуправления.

1.3. В Регламенте используются следующие термины:

Справочно-поисковый аппарат (далее - СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5).

База данных – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

1.4. Для получения муниципальной услуги Заявитель вправе обратиться устно (личное обращение без предварительной записи в порядке живой очереди), либо направить посредством почтовой или электронной связи обращение (запрос) [lib\\_ostrovskogo@mail.ru](mailto:lib_ostrovskogo@mail.ru) в МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» (далее – учреждение).

1.5. Информация о фактическом и почтовом адресе, адресе электронной почты, режим работы, справочные телефоны учреждения указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Адрес интернет-сайта учреждения: <http://ostrovlib.ru> (далее – сайт учреждения).

1.6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется Заявителям:

- на сайте учреждения;
- на информационных стендах по фактическому адресу учреждения согласно приложению №1 к настоящему Регламенту;
- по телефонам, указанным в приложении №1 к настоящему Регламенту;

- при личном обращении Заявителя в учреждение;
- в письменном виде (в ответ на письменное обращение или обращение, поступившее по электронным каналам связи).

1.6.1. На сайте учреждения размещается следующая информация:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;

- текст Регламента с приложениями;

- местонахождение Специалистов и режим приема граждан.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- режим приема граждан;
- справочные телефоны учреждения, адрес их электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги.

1.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения (далее – Специалисты) подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности Специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

1.10. Прием Заявителей осуществляется Специалистами.

Время ожидания в очереди для получения от Специалистов информации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.

1.11. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

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

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление муниципальной услуги предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется учреждением.

Процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами учреждения в соответствии с установленным разграничением должностных обязанностей.

Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях учреждения, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта учреждения.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:



- свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

При письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение или обращение в форме электронного документа с указанием в нем необходимой информации.

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является предоставление доступа получателей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

2.4.2. При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях учреждения непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги ограничивается до 40 минут.

Максимальное время консультирования специалистами учреждения получателей муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных - 6 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

2.4.3. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения Заявителя не более чем на 30 дней, уведомив Заявителя о продлении срока его рассмотрения.

2.4.4. Максимальный срок предоставления получателю муниципальной услуги ответа на обращение в форме электронного документа Специалистом учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги - 3 рабочих дня.

2.4.5. СПА учреждения обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателями которых учреждение не являются, обновляются по мере приобретения этих баз.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:  
Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г. (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 237, 25.12.1993г.);

- Гражданским кодексом Российской Федерации (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 289, 22.12.2006г.);



- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 165, 29.07.2006г.);

- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 95 от 05.05.2006г.);

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 8, 16.01.1996г.);

- Федеральным Законом Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 248, 17.11.1992г.);

- Федеральным законом от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995г.);

- Законом Красноярского края от 17.05.1999г. № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае» (текст документа опубликован в издании «Красноярский рабочий», № 117 – 118, 26.06.1999г.);

- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы;

- Уставом учреждения;

- Правилами пользования учреждением (в том числе временными правилами, вводимыми с учетом эпидемиологической обстановки в месте оказания услуги).

2.6. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в учреждение:

2.6.1. При личном обращении Заявителя в учреждение:

- документ удостоверяющий личность обратившегося;

- документ, подтверждающий полномочия обратившегося, если обращение осуществляется в интересах третьего лица.

2.6.2. При обращении в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа (переданного по электронным каналам связи):

- обращение (запрос) в письменной форме или форме электронного документа.

2.6.3 Обращения в письменной форме или форме электронного документа должно содержать в себе следующую информацию: фамилию, имя, отчество (последнее – при его наличии), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись (при письменном обращении) и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, определяются действующим законодательством на день их подачи.



2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении учреждения:

2.8.1 При личном приеме Заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя):

- нецензурное, либо оскорбительное обращение в адрес Специалиста, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста (имуществу учреждения), а также членов семьи Специалиста;

- отсутствие документа, удостоверяющего личность в случае первичного обращения (кроме случаев, когда услуга может быть оказана непосредственно в помещении учреждения), или документа подтверждающего полномочия, при обращении в интересах третьего лица;

- отсутствие читательского формуляра и (или) отсутствие отметки в читательском формуляре о перерегистрации получателя услуги;

- утеря или порча документов из фонда учреждения;

- нарушение сроков возврата документов учреждения;

- нарушение правил пользования учреждением.

2.8.2. При обращении Заявителя в письменной форме либо в форме электронного документа, несоответствие обращения следующим требованиям:

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста (имуществу учреждения), а также членов семьи Специалиста;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в учреждение;

- в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы и обстоятельства. В данном случае руководитель или заместитель руководителя учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение;

- запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет.

2.8.3. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с положением о платных услугах учреждения.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов в целях получения услуги в помещении учреждения не должно превышать 10 минут, при получении результата предоставления услуги в помещении учреждения - 40 минут.

2.11. Прием документов и регистрация (перерегистрация) получателя услуги осуществляются в течение 10 минут с момента обращения за получением услуги.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга.

2.12.1. Услуга предоставляется в помещениях учреждения, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к оцифрованным изданиям, сети Интернет, печатающим устройством, стульями (креслами) и столами.

2.12.2. Рабочее место Специалиста в помещении для приема Заявителей оборудовано персональным компьютером с обеспеченным доступом к сети Интернет.

2.12.3. В помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

2.12.4. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

2.13.1. Своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;

2.13.2. Качество предоставления муниципальной услуги:

- показатели точности обработки данных Специалистами;
- правильность оформления документов Специалистами;
- качество процесса обслуживания Заявителей;

2.13.3. Доступность муниципальной услуги:

- простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;

- ясность и качество информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- количество и удаленность мест предоставления муниципальной услуги.

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



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

- регистрацию (перерегистрацию) получателя муниципальной услуги, оформление читательского формуляра;
- консультирование специалистом учреждения получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;
- предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении учреждения.

3.1.1. С целью обеспечения предоставления муниципальной услуги, учреждение размещает на своем официальном сайте справочно-поисковый аппарат учреждения, базы данных. Предоставление информации, размещенной на официальном сайте учреждения, осуществляется в круглосуточном режиме.

3.2. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются специалисты учреждения.

3.3. Блок-схема последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.4. Сроки прохождения отдельных процедур:

- регистрация (перерегистрацию) получателя муниципальной услуги, оформление читательского формуляра - время регистрации (перерегистрации) одного получателя муниципальной услуги составляет 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут, перерегистрация осуществляется один раз в год;
- консультирование специалистом учреждения получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов - максимальное время консультирования специалистом получателя услуги - 6 минут;

3.5. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги.

3.5.1. Основанием для регистрации (перерегистрации) получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в учреждение.

Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги осуществляется специалистом учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги, по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.5.2. Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;
- установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении учреждения;
- оформление читательского формуляра.

3.5.3. Результатом исполнения процедуры является оформленный в установленном порядке читательский формуляр.

3.6. Консультирование получателя муниципальной услуги.

3.6.1. Основанием для начала исполнения данной процедуры является личный прием Заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя).

3.6.2. При устном обращении Заявителя в учреждение Специалист принимает Заявителя лично.

3.6.3. Результатом исполнения процедуры является получение пользователем от Специалиста учреждения в вежливой и корректной форме консультации по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельному поиску документов.

3.7. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях учреждения включает в себя (в случае если учреждения не являются правообладателями баз данных):

- авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;

- занесение специалистом учреждения сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

- предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базе данных;

- консультирование по методике эффективного поиска информации;

- пользование получателем муниципальной услуги базой данных в течение установленного времени.

3.7.1. При необходимости получения пользователем копий электронных документов специалист учреждения предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и положением о платных услугах учреждения.

3.7.2. Результатом административной процедуры является получение пользователем доступа к СПА и базам данных в учреждении.

#### **IV. Формы контроля за исполнением регламента**

4.1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего Регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителем учреждения в отношении подчиненных Специалистов, осуществляющих процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.3. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется руководителем учреждения путем проведения плановых проверок, периодичность проведения которых определяется учреждением самостоятельно.

4.4. Внеплановые проверки за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента проводятся руководителем учреждения или его



заместителем при поступлении информации о несоблюдении Специалистами требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной процедуры (тематические проверки).

4.6. При необходимости в рамках проведения проверки руководителем учреждения или его заместителем в соответствии с установленным распределением обязанностей может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

4.7. Специалист несет персональную ответственность:

- за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от Заявителя;
- соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.6. настоящего Регламента.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, противоправных действиях или бездействии должностных лиц учреждения, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, жалобу.

5.3. Порядок подачи жалобы и ее рассмотрение осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. При желании Заявителя обжаловать действие или бездействие должностного лица, последнее обязано сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

5.5. Заявление об обжаловании подается в произвольной форме. К письменной форме заявления об обжаловании предъявляются требования, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.6. В рассмотрении жалобы может быть отказано либо ее рассмотрение приостановлено при наличии оснований, указанных в



Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.7. Заявитель имеет право на получение всей необходимой ему информации для осуществления подачи жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанная информация не содержит сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

5.8. Заявители могут обжаловать действие или бездействие Специалистов, должностных лиц учреждения – руководителю учреждения; руководителя учреждения – в главное управление культуры администрации города Красноярска. Кроме того, Заявители вправе обратиться по вопросу защиты своих прав в соответствующие органы в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

5.9. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней со дня ее регистрации.

5.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является решение об удовлетворении требований Заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Заявителю.

Директор



О.Е. Григорьева



Приложение 1

Сведения

о месте нахождения, контактных данных, графике работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Наименование учреждения, предоставляющего услугу	Адрес (почтовый и фактический)	Контактные телефоны		Адрес электронной почты	Часы приема Заявителей
		Библиотека-филиал, предоставляющая услугу	227-03- 70		
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей им. Н. Островского»	г. Красноярск, ул. Дубровинского, 78 А	Центральная библиотека им. Н. Островского	227-03- 70	centrbiblio@mail.ru	10.00-19.00
		А. Гайдара	212-15-25	lib_gaydara@mail.ru	10.00-19.00
		К. Чуковского	224-62-45	lib_chukovskogo@mail.ru	10.00-19.00
		З. Портновой	247-49-40	lib_portnovoy@mail.ru	10.00-19.00
		О. Кошевого	243-26-92	lib_koshevogo@mail.ru	10.00-19.00
		З. Космодемьянской	221-03-70	kosmodemyansky@mail.ru	10.00-19.00
		Л. Кассиля	212-72-68	lib_kassilya@mail.ru	10.00-19.00
		Г. Щукина	236-96-59	lib_schukina@mail.ru	10.00-19.00
		Б. Житкова	260-51-74	lib_zhitkova@mail.ru	10.00-19.00
		П. Бажова	213-42-85	lib_bazhova@mail.ru	10.00-19.00
		В. Дубинина	264-11-83	lib_dubinina@mail.ru	10.00-19.00
		«Жар-птица»	225-97-60	lib_zharpitsa0@mail.ru	10.00-19.00
		С. Маршак	220-47-26	lib_marshaka@mail.ru	10.00-19.00
		М. Пришвина	266-94-23	lib_prishvina@mail.ru	10.00-19.00
		А. Грина	266-90-14	lib_grina@mail.ru	10.00-19.00
С. Михалкова	236-95-80	lib_mihalkova@mail.ru	10.00-19.00		
В. Драгунского	260-13-30	lib_dragunskogo@mail.ru	10.00-19.00		
«Лукоморье»	233- 94-45	lukomorie_bibl@mail.ru	10.00-19.00		
Р. Солнцева	225-40-38 225-85-70 226 25 25	lib_solnceva@mail.ru	10.00 – 20.00		



**БЛОК-СХЕМА**  
 по предоставлению муниципальной услуги  
 предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам  
 данных

обращение получателя услуги -----> отказ в предоставлении услуги  
 за предоставлением услуги  
 в помещении библиотеки

