Приложение к Постановлению

Главы администрации Быстринского

муниципального района

От « \_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2011 г №\_\_\_\_

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги

муниципальным бюджетным учреждением культуры

«Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова»

«Предоставление доступа к справочно-поисковому

аппарату библиотек, базам данных»

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - административный регламент, муниципальная услуга) муниципальным бюджетным учреждением (далее - Библиотека) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Настоящий административный регламент определяет сроки и последовательность оказания муниципальной услуги, порядок взаимодействия получателей муниципальной услуги и должностных лиц (сотрудников) библиотеки при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

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

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Муниципальную услугу предоставляет:

1) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова» - (далее МБУК Межпоселенческая Центральная Библиотека)

2.3. В МБУК Межпоселенческая Центральная Библиотека входит структурное подразделение – муниципальное бюджетное учреждение культуры Библиотека с.Анавгай. Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адресах электронной почты и режиме работы библиотек указана в приложении N 1 к настоящему административному регламенту.

2.4. Конечным результатом муниципальной услуги являются 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.

2.5. Предоставление доступа к электронным СПА и БД библиотек производится в сроки, зависящие от скорости Интернета 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 1 - 2 суток.

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

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным законом от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

государственными и отраслевыми стандартами по библиотечной и информационной деятельности (СИБИД);

уставом МБУК Межпоселенческая Центральная Библиотека;

настоящим административным регламентом.

2.8. Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (далее - получатели услуги), имеющие доступ к сайтам библиотек, а также непосредственно обратившиеся в библиотеки.

2.9. Основанием для получения муниципальных услуг является обращение получателя услуги с информационным запросом при посещении библиотеки, а также по адресам электронной почты, указанным в приложениях N 1 и N 2 к настоящему административному регламенту.

2.10. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может быть получена при непосредственном обращении в библиотеки, а также по телефону, по электронной почте, а также на официальном сайте администрации Быстринского муниципального района (www.bmr-kamchatka.ru).

2.11. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

наличие установленных действующим законодательством ограничений, связанных с авторскими и смежными правами (касается БД, состоящих из оцифрованных полнотекстовых изданий);

нарушение установленных правил пользования библиотекой;

причинение библиотеке материального ущерба.

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" указаны на сайте МБУК Межпоселенческая Центральная Библиотека в разделе "Виртуальная справка".

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 N 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. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги. Предоставления каких-либо документов для получения муниципальной услуги через интернет-сайты библиотек не требуется.

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

Муниципальная услуга может быть предоставлена в специализированных отделах – Отделе автоматизации, без предоставления документов.

Регистрация получателя услуги в форме "Виртуальная справка" является анонимной.

2.14. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании уставов МБУК Межпоселенческая Центральная Библиотека и МБУК Библиотека с.Анавгай и правил пользования библиотеками, определяющих основные цели и направления их деятельности.

В рамках предоставления муниципальной услуги получателям услуги с их согласия могут быть оказаны дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен уставами МБУК Межпоселенческая Центральная Библиотека и МБУК Библиотека с.Анавгай и прейскурантом услуг, утвержденным администрацией Быстринского муниципального района.

**3. Административные процедуры 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 N 2 к настоящему административному регламенту.

3.2. На официальном интернет-сайте МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова» www.essolib.ru, а также в каталогах, отделе комплектования и отделах обслуживания читателей МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова» и в МБУК Библиотека с. Анавгай доступны следующие электронные каталоги и БД:

электронный каталог: информация о книгах, электронных ресурсах, аудиовизуальных документах, поступивших в МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова»;

краеведческий каталог: описания книг, карт, электронных ресурсов, статей из книг, газет, о Быстринском районе - в полном объеме;

периодика Быстринского муниципального района: сведения о периодических изданиях, получаемых библиотеками (ведется с 2012 г.).

3.3. Предоставление в электронном виде библиографической информации о муниципальном библиотечном фонде по электронному каталогу и другим БД на сайте www.essolib.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 МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова» 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 МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова» «Вопрос библиотекарю».

Виртуальная справочная служба «Вопрос библиотекарю» размещена на официальном сайте http://essolib.ru/spravka/ (раздел «Вопрос библиотекарю», в дальнейшем Ресурсы - Виртуальная справка).

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

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

Запросы выполняются на основе имеющихся в МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова» печатных и электронных ресурсов, с привлечением ресурсов других библиотек Камчатского края, 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 Internet;

библиографический список (не более 10 названий);

перенаправление в профильное учреждение или организацию с указанием адреса электронной почты;

отрицательный ответ с указанием основания отказа в исполнении запроса.

Запросы исполняют сотрудники отделов МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова». За деятельность виртуальной справочной службы отвечает заведующий отделом автоматизации. Техническую поддержку осуществляет он же.

3.5. Получателю муниципальной услуги в электронном виде может быть предоставлена справочная информация, главным образом, собственные издания и методические разработки муниципальных централизованных библиотечных систем.

Полнотекстовые справочные документы размещаются на официальных сайтах библиотек в разделах:

О библиотеке;

О Быстринском муниципальном районе;

Юбилейные даты;

Знаменательные даты 2012 г.;

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.

3.6. Предоставление доступа к СПА и БД при посещении библиотеки.

При первичном посещении библиотеки в текущем году получателю услуги требуется предъявить документ, удостоверяющий личность, на основании которого в отделе записи и контроля или на кафедрах обслуживания библиотек производятся 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, на основании которого оформляется читательский формуляр (на абонементе) и (или) контрольный листок.

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, контрольный листок).

3.7. 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 и контрольный листок 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. При этом фиксация выполненной муниципальной услуги в бланках библиотечной статистики осуществляется только в случае, если имело место обращение за помощью (консультацией) к библиотекарю.

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

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги сотрудниками библиотек осуществляется специалистом администрации Быстринского муниципального, курирующего вопросы культуры, директором МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова».

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы администрации Быстринского муниципального района, библиотек) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя услуги.

4.3. В случае выявления нарушений прав граждан при предоставлении муниципальной услуги (неправомерном отказе в предоставлении муниципальной услуги) по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц и сотрудников библиотек специалистов предусмотрена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица (сотрудника) библиотеки, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Обжалование действий (бездействия) должностного лица (сотрудника) библиотеки, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

5.2. В ходе досудебного обжалования действий (бездействия) должностного лица (сотрудника) библиотеки, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги получатель услуги вправе заявить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях (действиях, бездействии), нарушении срока предоставления муниципальной услуги, некорректном поведении должностного лица (сотрудника) библиотеки, нарушении положений настоящего административного регламента путем обращения лично, по телефону, по почте и по электронной почте в администрацию Быстринского муниципального района.

Администрация Быстринского муниципального района расположена по адресу: 684350, Камчатский край, Быстринский район, с. Эссо, ул. Терешковой, 1.

Телефоны:

приемной: 8 415 42 21330;

специалист администрации, курирующий работу библиотек: 8 415 42 21301.

Адрес электронной почты: admesso@yandex.ru.

График приема граждан:

понедельник - четверг с 8-30 до 17-30;

пятница с 10-00 до 17-00 (обед с 12-00 до 13-00) (зимний график), пятница с 10-00 до 15-00 (обед с 12-00 до 13-00) (летний график).

Рассмотрение администрацией Быстринского муниципального района обращений получателей услуги осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.3. Жалоба на решение (действие, бездействие) сотрудника библиотеки может быть подана непосредственно директору МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова», в следующие дни и часы работы: понедельник - четверг с 10-00 до 18-00; пятница с 10-00 до 12-00 (обед с 12-30 до 14-00).

5.4. Получатель услуги может оставить запись в книге отзывов, которая находится в свободном доступе в Отделе обслуживания. В течение 1 рабочего дня каждая новая запись книги отзывов поступает на рассмотрение директору библиотеки.

6. Особые условия ввода в действия настоящего Административного регламента

6.1 Настоящий Административный регламент вводится в действие после создания сайта МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова».

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление доступа к

справочно-поисковому аппарату

библиотек, базам данных"

Информация о почтовых адресах, номерах телефонов, адресах электронной почты и режиме работы библиотек МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова»

1. МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека имени К.С. Черканова»:

почтовый/юридический адрес: 684350, Камчатский край, Быстринский район, с.Эссо, ул. 50 лет Октября, 11;

адрес сайта в Интернете: [www.essolib.ru](http://www.essolib.ru).

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Библиотека с.Анавгай

Режим работы: понедельник-пятница с 10.00 до 11.00 часов, с 14.00 до19.00 часов; суббота с 10.00 до 11.00 часов, с 14.00 до 18.00 часов.

Руководитель организации: Инданова Евгения Ильинична

Электронная почта отсутствует.

Адрес: 684350, Камчатский край, Быстринский район с. Анавгай, ул. Ленинская, д. 36.

Контакты: 8(415 42) 23227

Подробная информация с указанием размещения библиотек по району размещена на сайте www.bmr-kamchatka.ru в разделе "Контакты".

Время предоставления муниципальной услуги

Режим работы c 14 до 18 часов понедельник-суббота; Выходной день – воскресенье.

Санитарные дни:

последний вторник каждого месяца

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к

справочно-поисковому аппарату

библиотек и базам данных»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

