

**Административный регламент
по исполнению муниципальными библиотеками Тюхтетского
района Красноярского края муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату,
базам данных»**

I. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату муниципальных библиотек, их базам данных (далее – муниципальная услуга).

Справочно-поисковый аппарат – 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)

2. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) МУК «Тюхтетская межпоселенческая библиотечная система» и базам данных, создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам МУК «Тюхтетская МБС». Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги.

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется библиотеками Тюхтетской МБС: Межпоселенческая центральная библиотека с. Тюхтет, Центральная детская библиотека с.Тюхтет, Ларневская поселенческая библиотека №1, Красинская поселенческая библиотека №2, Соловьевская поселенческая библиотека № 4, Леонтьевская поселенческая библиотека №5, Зареченская поселенческая библиотека № 6, Оскаровская поселенческая библиотека № 7, Лазаревская поселенческая библиотека № 8, Новомитропольская

поселенческая библиотека № 9, Поваренкинская поселенческая библиотека №10, Васильевская поселенческая библиотека № 11, Двинская поселенческая библиотека № 12, Чиндатская поселенческая библиотека № 13, Верх – Четская поселенческая библиотека № 14, Сплавная поселенческая библиотека № 15. (далее –муниципальные библиотеки).

В процессе предоставления муниципальной услуги муниципальные библиотеки осуществляют взаимодействие с отделом культуры администрации Тюхтетского района Красноярского края, муниципальными органами исполнительной власти района, государственными и муниципальными библиотеками, библиотеками иной ведомственной принадлежности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

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

Конституцией Российской Федерации от 12.12.93 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 237, 25.12.93);

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

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

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

Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 8, 16.01.1996);

Федеральным Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995);

Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995);

Постановлением Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 № 278-п «Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», №31(183) от 30.06.2007;

Законом Красноярского края от 17.05.99 № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае» (текст документа опубликован в издании «Красноярский рабочий», № 117 – 118, 26.06.1999);

Постановлением Правительства Красноярского края от 20.01.2009 № 24-п «Об утверждении основных направлений стратегии культурной политики Красноярского края на 2009 – 2020 годы» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», № 5 (301), 31.01.2009);

Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации, (текст документа опубликован в издании «Российская газета», № 34, 16.02.2008);

Уставом Тюхтетского района

Уставом МУК «Тюхтетская межпоселенческая библиотечная система»

Правилами пользования библиотеками Тюхтетской межпоселенческой библиотечной системы; локальными актами отдела культуры администрации Тюхтетского района и МУК «Тюхтетская МБС» регламентирующими библиотечную деятельность

5. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги являются:

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

6. Получателями при исполнении муниципальной услуги являются:
физические и юридические лица:
российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

организации и общественные объединения;
органы государственной власти, местного самоуправления.

Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены уставом Тюхтетской МБС в зависимости от функциональных особенностей библиотеки, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальными нормативными правовыми актами библиотек Тюхтетской МБС (Положением о платных услугах).

II. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

8. Порядок информирования о муниципальной услуге

8.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

непосредственно на информационных стендах в помещениях библиотек Тюхтетской МБС;

в электронном виде посредством размещения на официальном сайте МУК «Тюхтетской МБС»;

Информация об оказываемой муниципальной услуге также может доводиться до получателей муниципальной услуги посредством телефонной связи, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях муниципальных библиотек, при личном обращении.

8.2. Справочная информация о муниципальных библиотеках, включающая сведения о местонахождении муниципальных библиотек, фамилию, имя, отчество руководителя, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, название официального сайта, режиме работы размещена в приложении № 1 к административному регламенту.

8.3. Сведения о режиме работы библиотек Тюхтетской МБС размещаются на вывесках при входе в здание библиотек.

8.4. Предоставление муниципальной услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях библиотек Тюхтетской МБС, так и в режиме удаленного доступа по сети Интернет посредством официального сайта.

8.5. Перечень справочно-поискового аппарата библиотек Тюхтетской МБС, баз данных и условиях доступа к ним получателей муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области охраны авторского права размещается на

информационных стендах в помещениях библиотек Тюхтетской МБС, на официальном сайте библиотеки.

8.6. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотек Тюхтетской МБС в устной либо в письменной форме, при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации, на основании письменного обращения, по телефону, по электронной почте.

8.7. При информировании о предоставлении муниципальной услуги по письменным обращениям ответ на обращение направляется посредством почтовой связи в адрес получателя муниципальной услуги в установленные действующим законодательством сроки.

8.8. Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек Тюхтетской МБС согласно приложению № 1 к административному регламенту. Разговор не должен продолжаться более 3 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, 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 или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8.9. Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты Тюхтетской МБС согласно приложению № 1 к административному регламенту. Ответ на электронное обращение дается специалистом библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок до 3 дней.

9. Сроки исполнения муниципальной услуги

9.1. При наличии очереди на доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде) в помещениях муниципальных библиотек непрерывное время пользования базами данных для получателя муниципальной услуги может быть ограничено до 40 минут.

9.2. Максимальное время консультирования специалистом муниципальных библиотек получателей муниципальных услуг по

использованию СПА, баз данных – 6 мин. Предоставление доступа к базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

9.3. СПА Тюхтетской МБС обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателем которых библиотеки Тюхтетской МБС не являются, обновляются по мере приобретения баз.

9.4. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении муниципальных библиотек:

утрача или порча документов из фонда библиотеки,
нарушение сроков возврата документов,
нарушение Правил пользования библиотекой.

III. Требования к помещению и местам исполнения муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек

10. Предоставление получателям муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных осуществляется в помещениях муниципальных библиотек;

11. Муниципальная услуга предоставляется в помещениях муниципальных библиотек, специально оборудованных персональными компьютерами с возможностью доступа к СПА и базам данных, печатающим устройством.

12. В зданиях муниципальных библиотек должно быть предусмотрено место для снятия верхней одежды (гардероб).

13. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

14. Помещения муниципальных библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

IV. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

15. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

читательский формуляр; читательский формуляр оформляется в порядке предусмотренным внутренним актом библиотеки.

16. Предоставление муниципальной услуги получателям в режиме удаленного доступа по сети Интернет осуществляется посредством официального сайта Тюхтетской МБС (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права)

**V. Административные процедуры
(описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги)**

17. Основанием предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки

18. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в муниципальных библиотеках включают в себя:

Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги в читательском формуляре;

консультирование получателя муниципальной услуги по использованию СПА, базам данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотеки;

предоставление получателю муниципальной услуги доступа к СПА, базам данных в помещении муниципальных библиотек

19. Регистрация получателя муниципальной услуги

19.1. Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальные библиотеки.

19.2. Регистрация получателя муниципальной услуги, перерегистрация читателя осуществляется по предъявлению паспорта. Регистрация одного пользователя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

19.3. Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает: прием документов, установление личности получателя муниципальной услуги;

установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек;

20. Консультирование получателя муниципальной услуги

Специалист муниципальной библиотеки в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

21. Предоставление доступа к электронным базам данных, в помещении муниципальных библиотек включает в себя (в случае если муниципальные библиотеки не являются правообладателями баз данных):

21.1. авторизацию получателя муниципальной услуги для доступа к базам данных;

21.1.1. занесение специалистом библиотеки сведений о получателе муниципальной услуги в соответствующую базу данных;

21.1.2. предоставление пароля получателю муниципальной услуги для доступа к базе данных;

21.1.3. консультирование по методике эффективного поиска информации

21.1.4. пользование получателем баз данных в течение установленного времени

22. При необходимости получения копий электронных документов специалист библиотеки предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах библиотеки.

23. Результатом является получение доступа к СПА и базам данных в муниципальных библиотеках

VI. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

24. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется руководителями структурных подразделений Тюхтетской МБС.

25. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями и распоряжениями руководителя структурного подразделения согласно графику работы.

26. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором МБС.

27. Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия сотрудников в связи с предоставлением муниципальной услуги.

VII. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении муниципальной услуги

28. Обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Действия (бездействия) могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

29. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге отзывов и предложений», которые находятся в муниципальных библиотеках, высказана устно на личном приеме у директора МБС или замещающего лица в течение рабочего времени.

30. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о рассмотрении обращений граждан.

31. 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.

32. Директор МБС:
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 полномочий учреждения;
по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

33. Обжалование действий (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

Справочная информация о библиотеках
муниципального учреждения культуры
«Тюхтетская межпоселенческая библиотечная система»

Директор Стельмах Ирина Ивановна

Местонахождение: 662010, с.Тюхтет, ул. Советская, 3
Телефон: 8 (39158) 2 19 34, факс: 8 (39158) 2 15 02

Структурные подразделения Тюхтетской МБС:

1.Межпоселенческая центральная библиотека,

Местонахождение: 662010, с.Тюхтет, ул. Советская, 12
662010, с.Тюхтет, ул. Советская, 3

Телефон: директор-8 (39158) 2 19 34;

методист, отдел комплектования -8 (39158) 2 19 34;

отдел обслуживания- 8 (39158) 2 14 72

Факс: 8 (39158) 2 15 02

2.Центральная детская библиотека

Местонахождение: 662010, с.Тюхтет, ул. Советская, 3

Телефон: 8 (39158) 2 19 34;

3.Ларневская поселенческая библиотека №1

Местонахождение: 662015д. Ларневка, ул. Верхняя, дом 17;

4.Красинская поселенческая библиотека №2

Местонахождение: 662010 с. Красинка, ул. Центральная, дом №18;

5.Соловьевская поселенческая библиотека № 4

Местонахождение: 662010д. Соловьевка, ул. Боброва, дом 20

6.Леонтьевская поселенческая библиотека №5

Местонахождение: 662012 с. Леонтьевка, ул. Центральная;

7.Зареченская поселенческая библиотека № 6

Местонахождение: 662019 с. Зареченка, ул. Революции, дом 33;

8.Оскардовская поселенческая библиотека № 7

Местонахождение: 662010 д. Оскарровка, ул. Колхозная;

9.Лазаревская поселенческая библиотека № 8

Местонахождение: 662016 с. Лазарево, ул. Шахова, дом 18;

10.Новомиропольская поселенческая библиотека № 9

Местонахождение: 662015 с. Новомирополька, ул. Советская, дом 46;

Телефон: 8 (39158) 3 42;17

11.Поваренкинская поселенческая библиотека №10

Местонахождение: 662022 с. Поваренкино, ул. Сибирская, дом 46;

12.Васильевская поселенческая библиотека № 11

Местонахождение: 662010 д. Васильевка, дом 29;

Телефон: 8 (39158) 3 42 02;

13.Двинская поселенческая библиотека № 12

Местонахождение: 662018 с. Двинка, ул. Советская, дом 12;

14. Чиндатская поселенческая библиотека № 13

Местонахождение: 662010 с. Чиндат, ул. Центральная, дом 43;

15. Верх – Четская поселенческая библиотека № 14

Местонахождение: 662021 с. Верх – Четск, ул Советская, 8;

16. Сплавная поселенческая библиотека № 15

Местонахождение: 662021 п. Сплавной, ул.Тракторная, 17.

Сайт МБС: TMBS2011.ru

E-mail: TMBS-2009@yandex.ru