

**Административный регламент
по исполнению ГКУК КО «Калужская областная детская библиотека»
государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам
данных»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) и базам данных Калужской областной детской библиотеки, создания комфортных условий доступа пользователям к ее информационным ресурсам. Регламент определяет порядок предоставления государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги.

1.2. Получателями при исполнении государственной услуги являются:
физические и юридические лица;
российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
организации и общественные объединения;
органы государственной власти, местного самоуправления.

1.3. Порядок информирования о государственной услуге:

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы областной детской библиотеки, оказывающей государственную услугу:

Государственное казенное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная детская библиотека» (далее – КОДБ):

248001 г. Калуга, ул. Ленина, 74

Режим работы:

Понедельник – пятница – с 10.00 до 18.00

Воскресенье – с 10.00 до 16.00

Суббота – выходной день

Последний вторник каждого месяца – санитарный день.

Справочные телефоны: 8 (4842) 57-52-42

Адрес сайта: www.odbkaluga.ru

Адрес электронной почты krlc@kaluga.ru

1.3.2. Сведения о режиме работы областной детской библиотеки размещаются на информационном стенде и официальном сайте библиотеки.

1.3.3. Информация о государственной услуге предоставляется:

непосредственно на информационных стендах в помещении областной детской библиотеки;

в сети Интернет на официальном портале органов государственной власти Калужской области, в разделе «Государственные услуги, оказываемые органом власти Калужской области (муниципальные услуги, оказываемые органом местного самоуправления Калужской области)» и на сайте областной детской библиотеки.

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

1.3.4. Информирование пользователя по порядку предоставления государственной услуги осуществляется специалистами областной детской библиотеки в устной либо в письменной форме:

- при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации;
- на основании письменного обращения по установленной форме (приложение № 1);
- по телефону, по электронной почте, через web-сайт библиотеки.

1.3.5. При информировании о предоставлении государственной услуги по письменным обращениям ответ на обращение направляется в адрес получателя государственной услуги в срок не более 10 дней со дня обращения.

1.3.6. Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотеки. Разговор не должен продолжаться более 10 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве, 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.

1.3.7. Предоставление государственной услуги получателям осуществляется как непосредственно в помещениях областной детской библиотеки, так и в режиме удаленного доступа по сети Интернет.

1.3.8. На информационных стендах, размещаемых в помещениях областной детской библиотеки, официальном сайте КОДБ содержится следующая информация:

- сведения о перечне исполняемых государственных услуг;
- административный регламент;
- правила пользования библиотекой;
- номера телефонов и факса, график работы и адрес электронной почты библиотеки;
- блок-схема оказания государственной услуги (приложение № 2);
- необходимая оперативная информация об исполнении государственной услуги.

1.4. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги:

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату областной детской библиотеки, базам данных.

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).

2.2. Наименование государственного учреждений культуры Калужской области, предоставляющего государственную услугу:

Государственное казенное учреждение культуры Калужской области «Калужская областная детская библиотека».

2.3. Результат исполнения государственной услуги:

Свободный и равный доступ получателей государственной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных областной детской библиотеки.

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

2.4.1. В помещениях областной детской библиотеки государственная услуга предоставляется в режиме работы библиотеки;

2.4.2. Через сеть Интернет государственная услуга предоставляется круглосуточно, без ограничения по времени.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Федеральный 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»;

Закон Калужской области от 13.01.95 № 149 «О библиотечном деле в Калужской области»;

Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 N 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг";

Распоряжение Правительства РФ от 25.12.2013 N 2516-р (ред. от 25.05.2017) «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде»;

Распоряжение Правительства РФ от 09.06.2014 N 991-р (ред. от 25.05.2017) «Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утв. распоряжением Правительства РФ от 25.12.2013 N 2516-р»;

Устав государственного казенного учреждения культуры Калужской области «Калужская областная детская библиотека»;

Правила пользования областной детской библиотекой.

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

2.6.1. При первичном обращении за услугой в областную детскую библиотеку, в соответствии с правилами пользования библиотекой и внутренними нормативными актами, пользователи государственной услуги представляют:

- дети до 14-ти лет документы, удостоверяющие личность одного из их законных представителей, иные пользователи государственной услуги представляют документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина РФ или иностранного государства).

2.6.2. При наличии у пользователя подключения к сети Интернет, для получения услуги предоставление документов не требуется.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

В предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных будет отказано:

2.8.1. В случае нарушения Правил пользования библиотекой.

2.8.2. В случае чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах (непреодолимая сила).

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации:

2.9.1. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги:

2.10.1. В помещениях областной детской библиотеки государственная услуга:

- на бумажных носителях оказывается всем пользователям, находящимся в соответствующих помещениях КОДБ. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к сотрудникам-консультантам в областной детской библиотеке или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в помещениях библиотеки. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 30 минут.

- в электронном виде оказывается всем пользователям, находящимся в соответствующих помещениях областной детской библиотеки. Процесс оказания услуги начинается при начале работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя. Максимальный срок формирования ответа при обращении к СПА и базам данных составляет не более 10 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги:

2.11.1. Услуга оказывается без регистрации запроса заявителя.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

2.12.1. Места предоставления государственной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.12.2. Информационные стенды в библиотеке должны содержать полную и актуальную информацию о предоставлении государственной услуги.

2.12.3. Места для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами для пользователей.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги:

2.13.1. Показатели доступности государственной услуги в помещениях областной детской библиотеки:

- государственная услуга предоставляется бесплатно;
- режим работы библиотеки установлен с учетом потребностей пользователей;
- специалисты библиотеки оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении государственной услуги;
- материально-техническая база библиотеки позволяет посетителю комфортно и своевременно получать государственную услугу;
- библиотека расположена вблизи удобных транспортных развязок.

2.13.2. Показатели качества государственной услуги в помещениях областной детской библиотеки:

- СПА соответствует фондам библиотеки;
- Базы данных библиотеки обновляются не реже 1 раза в месяц;
- в библиотеке осуществляется доступ к СПА, к собственным и приобретённым библиографическим базам данных;
- материально-техническая база библиотеки позволяет получать государственную услугу одновременно большому количеству посетителей, в разных формах оказания услуги.

2.13.3. Показатели доступности государственной услуги через Интернет:

Через сеть Интернет услуга доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала, при скорости доступа в сеть Интернет не менее 128 кбит\с и знания русского языка.

2.13.4. Показатели качества государственной услуги через Интернет:

- СПА соответствует фондам областной детской библиотеки;
- Базы данных библиотеки обновляются не реже 1 раза в месяц;
- материально-техническая база библиотеки позволяет получать государственную услугу одновременно большому количеству посетителей;
- интерфейс программного обеспечения удобен и интуитивно понятен для пользователя.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме:

2.14.1. Для получения услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 128 МБ, Windows XP, web-браузер не старше Internet Explorer 6.0.

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

3.1. Административные процедуры по предоставлению государственной услуги в помещениях областной детской библиотеки включают в себя:

- регистрацию получателя государственной услуги;
- консультирование получателя государственной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта;
- предоставление получателю государственной услуги доступа к СПА, базам данных в помещениях библиотеки.

Основанием предоставления государственной услуги является личное обращение получателя государственной услуги в областную детскую библиотеку.

Конечным результатом исполнения государственной услуги являются:

- свободный и равный доступ получателей государственной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных областной детской библиотеки.

3.2. Государственная услуга в электронном виде оказывается пользователям в соответствующих помещениях областной детской библиотеки, так и в режиме удаленного доступа по сети Интернет.

Государственная услуга на бумажных носителях оказывается пользователям в соответствующих помещениях КОДБ.

3.3. Регистрация получателя государственной услуги:

3.3.1. Основанием для регистрации получателя государственной услуги является личное обращение получателя государственной услуги в областную детскую библиотеку.

3.3.2. Регистрация получателя государственной услуги, перерегистрация читателя осуществляется в соответствии с правилами пользования областной детской библиотеки. Регистрация одного пользователя в КОДБ осуществляется с момента поступления запроса в срок до 10 минут.

3.3.3. Регистрация получателя государственной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности получателя государственной услуги.

3.4. Перечень необходимых документов для получения государственной услуги в помещениях областной детской библиотеки:

3.4.1. При первичном обращении за услугой в помещениях областной детской библиотеки, в соответствии с правилами пользования библиотекой и внутренними нормативными актами, пользователи государственной услуги представляют:

- дети до 14-ти лет документы, удостоверяющие личность одного из их законных представителей, иные пользователи государственной услуги представляют документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина РФ или иностранного государства).

3.4.2. При наличии у пользователя подключения к сети Интернет, предоставления документов не требуется.

3.4.3. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

3.5. Консультирование получателя государственной услуги:

3.5.1. Специалист областной детской библиотеки, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует получателя государственной услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей государственной услуги по использованию СПА, баз данных – 15 минут.

3.5.2. Процесс оказания услуги в электронном виде начинается при начале работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя. Максимальный срок формирования ответа при обращении к СПА и базам данных составляет 10 минут.

3.5.3. Процесс оказания услуги на бумажных носителях начинается при обращении пользователя к сотрудникам-консультантам библиотеки или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в помещениях областной детской библиотеки. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 30 минут.

3.5.4. Предоставление доступа к электронным базам данных, в помещении областной детской библиотеки включает в себя (в случае если библиотека не является правообладателем баз данных):

3.5.4.1. Авторизацию получателя государственной услуги для доступа к базам данных.

3.5.4.2. Занесение специалистом библиотеки сведений о получателе государственной услуги в соответствующую базу данных.

3.5.4.3. Предоставление пароля получателю государственной услуги для доступа к базе данных.

3.5.4.4. Консультирование по методике эффективного поиска информации.

3.5.4.5. Пользование получателем баз данных.

3.5.5. Результатом является получение доступа к СПА и базам данных в областной детской библиотеке.

3.6. Сроки исполнения государственной услуги в помещениях областной детской библиотеки:

3.6.1. Пользование справочно-поисковым аппаратом и базами данных получателем государственной услуги осуществляется в режиме работы библиотеки.

При наличии одного и более пользователей, ожидающих доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных (в том числе в электронном виде) в помещениях областной детской библиотеки непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателя государственной услуги в КОДБ ограничено до 40 минут.

3.7. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги:

3.7.1. Нарушение Правил пользования библиотекой.

3.7.2. Чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства (непреодолимая сила).

3.8. Требования к помещению и местам исполнения государственной услуги в помещениях областной детской библиотеки.

3.8.1. Предоставление получателям государственной услуги доступа к СПА, базам данных осуществляется в помещениях библиотеки, которые должны быть расположены в удобном месте, с удобным входом и достаточным освещением, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

3.8.2. Помещения областной детской библиотеки должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4.1340-03».

3.8.3. В здании областной детской библиотеки должен быть предусмотрен гардероб.

3.8.4. Места ожидания должны быть оборудованы мягкой мебелью, письменным столом.

3.8.5. В областной детской библиотеке должен быть оборудован информационный стенд, содержащий информацию в соответствии с требованиями пункта 3.1. административного регламента. Информационный стенд должен располагаться в доступных для пользователей местах, быть максимально просматриваем и функционален.

3.8.6. Для получения услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 128 МБ, Windows XP, web-браузер не старше Internet Explorer 6.0.

3.9. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме:

3.9.1. Доступ к получению государственной услуги в электронной форме осуществляется через официальный портал государственных и муниципальных услуг Калужской области.

3.9.2. СПА областной детской библиотеки обновляется в течение двух месяцев со дня поступления нового издания в библиотеку, а также исключения издания из фонда библиотеки. Базы данных, правообладателем которых библиотека не является, обновляются по мере приобретения баз.

3.9.3. Поисковая система СПА и базы данных должны иметь возможность поиска по заглавию, автору, ключевому слову, теме и году издания.

3.9.4. Автоматический сформированный ответ СПА и базы данных пользователю должен содержать следующие информационные поля: вид документа, шифр издания, автора, заглавие, выходные данные, аннотацию, предметные рубрики, количество экземпляров, место хранения.

3.9.5. В электронном виде государственная услуга через сеть Интернет должна предоставляться круглосуточно, ежедневно, бесплатно.

3.9.6. При наличии у пользователя подключения к сети Интернет, услуга должна предоставляться вне зависимости от географического расположения и типа транспортного канала пользователя, при условии, что скорость доступа пользователя в сеть Интернет менее 128 кбит\с.

3.9.7. Директор областной детской библиотеки, предоставляющей услугу, письменным приказом назначает специалиста, ответственного за наполнение и достоверность СПА и баз данных, и специалиста, ответственного за размещение СПА и базы данных в сети Интернет.

3.9.8. Специалист, ответственный за размещение СПА и базы данных в сети интернет, обязан обеспечить круглосуточную доступность СПА и базы данных своей библиотеки в сети Интернет.

3.10. Порядок получения услуги в электронном виде через сеть Интернет:

3.10.1. Через Интернет государственная услуга оказывается в электронном виде всем пользователям немедленно, если их количество не превышает 5000 человек, одновременно. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя на сайт или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в помещениях областной детской библиотеки. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 5000 запросов одновременно), составляет 5 минут.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте.

4.2. Персональная ответственность специалистов, осуществляющих деятельность по предоставлению государственной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3. Руководитель областной детской библиотеки несет персональную ответственность за реализацию положений настоящего Регламента в возглавляемой им областной детской библиотеке.

4.4. Текущий контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется руководителем областной детской библиотеки.

4.5. Внешний контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляет министерство культуры Калужской области.

Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги министерством культуры Калужской области формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется министру культуры Калужской области.

В случае выявления нарушений прав Заявителей действиями (бездействием) должностных лиц областной детской библиотеки, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Периодичность плановых проверок — 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением государственной услуги.

4.6. Контроль предоставления государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес министерства культуры Калужской области или областной детской библиотеки.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

5.1. В случае, если Заявитель не получил государственную услугу в установленном настоящим Регламентом порядке, он обращается с жалобой (претензией) к руководителю областной детской библиотеки, осуществляющей предоставление государственной услуги, по адресам и контактным телефонам, указанным в пункте 1.3. настоящего Регламента, или министру культуры Калужской области:

Почтовый адрес министерства культуры: 248016, г Калуга ул. Пролетарская, 111,

Режим работы министерства:

Понедельник – четверг с 08.00 до 17.15; пятница - с 8.00 до 16.00, обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00, выходные дни - суббота, воскресенье

Справочные телефоны– 8 (4842) 71-92-76

адрес электронной почты – minkult@adm.kaluga.ru;

адрес Интернет–сайта министерства – <http://www.admoblkaluga.ru/sub/minkult>

5.2. Жалоба (претензия) может быть направлена письменно, по электронной почте или высказана устно на личном приеме у руководителя областной детской библиотеки, предоставляющей государственную услугу, или министра культуры Калужской области.

5.3. В случае подачи жалобы специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, при получении жалобы (претензии) делает отметку входящего номера на втором экземпляре документа, сообщает координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, номер служебного телефона), который сообщит заявителю дату принятия решения о рассмотрении жалобы (претензии).

5.4. Руководитель областной детской библиотеки, осуществляющей предоставление государственной услуги, или министр культуры Калужской области после рассмотрения жалобы (претензии) проводит проверку и принимает одно из следующих решений:

- признать действия (бездействие) специалистов областной детской библиотеки, осуществляющих предоставление государственной услуги, необоснованными;
- отказать в удовлетворении жалобы с уведомлением Заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства.

5.5. Жалоба рассматривается руководителем областной детской библиотеки, предоставляющей государственную услугу, или министерством культуры Калужской области в течение 30 дней с момента её регистрации.

5.6. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования Заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение №1
к административному регламенту,
утвержденному
приказом
от «23» ноября 2017 г. № 50

Директору _____

Ф.И.О. (наименование) заявителя _____

Почтовый адрес _____

Адрес электронной почты (при наличии) _____

Контактный телефон (при наличии) _____

заявление.

Прошу представить мне информацию

_____.

Подпись заявителя _____ / _____ /
фамилия, инициалы

**Блок-схема
последовательности действий при предоставлении государственной услуги
«предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базах данных» через Интернет-сайты**

