

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Верхошижемского района  
от 14.06.2011 г. № 365

**Административный регламент**  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,  
базами данных»

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент по обеспечению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

**1.2. Применяемые понятия и определения.**

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Административное действие – предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

Уполномоченный работник – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

База данных (БД) – организованная в соответствии с определёнными правилами и поддерживаемая в памяти компьютера совокупность данных, характеризующая актуальное состояние некоторой предметной области и

используемая для удовлетворения информационных потребностей пользователей.

Библиографическая справка – ответ на разовый запрос, содержащий библиографическую информацию о наличии и местонахождении документа (адресная справка), о содержании библиографической информации по определенной теме (тематическая справка), об отсутствующих или искаженных элементах библиографического описания (уточняющая справка). Библиографический список – упорядоченное множество библиографических записей.

Библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

Библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки.

Библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки.

Выдача документа (копии документа) – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя.

Документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования (книга, газета, журнал, альбом, кассета, диск и т.п.).

Общедоступная библиотека - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии и пр..

Заявитель - физическое или юридическое лицо, которое обращается в библиотеку и (или) получает её услуги.

Справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документов;

Требование – бланк установленной формы, содержит основные поисковые элементы нужного пользователю документа, сведения о пользователе (ФИО, № читательского билета), дату, личную подпись. Является основанием для выполнения информационного запроса.

Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

Централизованная библиотечная система - объединение библиотек в юридическое и функциональное структурно-целостное образование, состоит из центральной библиотеки и библиотек-филиалов;

1.3. Потребители муниципальной услуги (описание заявителей).

1.3.1. Потребителями муниципальной услуги (далее – Заявители) являются юридические и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

2.2. Наименование органа, структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Орган обеспечения предоставления муниципальной услуги – Муниципальное казенное учреждение культуры «Верхошижемская централизованная библиотечная система» (далее МКУК «Верхошижемская ЦБС»)

2.3. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги.

Предоставление по обеспечению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»
- Федеральным законом от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992г. № 3612-1
- Законом Кировской области «О библиотечном деле» от 05.05.05 326-ЗО
- Уставом Муниципального казенного учреждения культуры «Верхошижемская централизованная библиотечная система»

-иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кировской области, муниципального образования пгт. Верхошижемский муниципальный район Кировской области.

2.4. Результат муниципальной услуги.

2.4.1. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базе данных, либо мотивированный отказ.

2.4.2. Юридическим фактом, с которого начинается исполнение муниципальной услуги, является обращение заявителя к специалистам МКУК «Верхошижемская ЦБС» о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базе данных.

2.4.3. Итоговым результатом исполнения муниципальной услуги является выполнение запроса, удовлетворение потребностей заявителей в информации.

2.5. Перечень документов необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем предоставляется удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий: фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве и месте регистрации).

2.5.2. На основе предоставленных документов уполномоченный работник МКУК ЦБС заполняет читательский формуляр. Предоставление муниципальной услуги пользователям в дальнейшем осуществляется при наличии читательского формуляра.

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов:

2.6.1. Текст заявления не поддается прочтению;

2.6.2. Обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

2.7.1. Отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;

2.7.2. Несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

2.7.3. Несоблюдение правил пользования библиотекой.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, способы ее взимания

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги, а также информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно

2.9. Срок предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Время ожидания в очереди при подаче заявления не может превышать 30 минут.

2.9.2. Выполнение запроса, выдача справки осуществляется в день обращения заявителя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

2.9.3. В случаях возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

2.10.1. В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графиках работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге.

2.10.2. Для ожидания приема получателями муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

2.10.3. Доступ к каталогам и картотекам должен быть свободным

2.11. Показатели доступности предоставления услуги:

2.11.1. Соблюдение требований к графику (режиму) работы МКУК «Верхошижемская ЦБС». Муниципальная услуга осуществляется по адресу:

613310 пгт. Верхошижемье, Кировской обл. ул. Кирова д.69

Верхошижемская центральная районная библиотека им. М.М. Синцова

Номер телефона для справок: 8(83335) 2-13-44

E-mail: verkhoshijemje.biblioteka@yandex.ru

График работы:

пн-пт с 9-00 до 18-00 без перерыва на обед

сб с 9-00 до 16-00

выходной: воскресенье

### **3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги**

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

3.1.1. Регистрация (перерегистрация) заявителя, выдача читательского формуляра;

3.1.2. Консультирование уполномоченным работником библиотеки заявителем услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;

3.1.3. Предоставление заявителю услуги доступа к СПА, базам данных при посещении библиотеки.

3.2. Порядок получения информации заявителями муниципальной услуги по вопросам предоставления муниципальной услуги.

3.2.1 Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, заявитель может получить путем личного обращения в центральную библиотеку им. М.М. Синцова, посредством почтовой связи, электронной связи, соответственно в устной, письменной форме, а также на информационных стендах в помещениях центральной библиотеки им. М.М. Синцова и библиотек-филиалов МКУК «Верхошижемская ЦБС».

3.2.2. При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой, электронным письмом в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного запроса. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

3.2.3. Информация об оказываемой услуге также может доводиться до заявителей услуги посредством телефонной связи, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях центральной районной библиотеки и библиотек-филиалов МКУК «Верхошижемская ЦБС».

3.2.4. Для получения информации посредством электронной связи, обращаться по адресу: [verkhoshijemje.biblioteka@yandex.ru](mailto:verkhoshijemje.biblioteka@yandex.ru)

3.2.5. Информация о библиотеках-филиалах МКУК «Верхошижемская ЦБС»

Учреждение	Адрес	Время работы	Телефон
Безденежновская сельская библиотека-клуб	д.Безденежные ул. Северная д. 2	вт,чт,сб 9.00-12.00	
Верхолиповская сельская библиотека-филиал	с.Верхолипово, ул.Попова д.11	вт-сб 12.00-17.30	
Вороньевская сельская библиотека-филиал	д.Воронье, ул.Советская, д1.	вт-сб 13.00-18.30	
Верхошижемская центральная библиотека им М.М.Синцова	п.Верхошижемье, ул. Кирова, д.69	пн-пт 9.00-18.00 сб. 9.00-16.00	2-13-44
Верхошижемская детская библиотека	п.Верхошижемье, ул. Кирова, д.32	пн-пт 9.00-18.00 сб. 9.00-16.00	2-13-96
Зоновская сельская библиотека-филиал	с.Зониha, ул.Советская д.8	вт-сб 9.00-14.30	
Косинская сельская библиотека-филиал	с.Косино, ул. Школьная	вт-сб 9.00-16.30 обед 12.00-13.00	
Калачиговская сельская библиотека-филиал	д.Калачиги, ул.Школьная, д.1	вт-сб 9.00-17.00 обед 12.00-13.00	
Куликовская сельская библиотека-клуб	д.Большие Кулики, уд.Труда, д.24a	вт-сб 13.00-16.30	
Мякишинская сельская библиотека-филиал	с.Мякиши, ул. Советская, д.28	вт-сб 12.00-19.00	
Пунгинская сельская библиотека-филиал	д.Пунгино, ул.Советская, д.12	вт-сб 9.00-18.00 обед 12.00-14.00	3-21-27
Сырдинская сельская	д.Сырда,	вт-сб 9.00-18.00	

библиотека-филиал	ул.Школьная, д.10	обед 12.00-14.00	
Среднеивкинская сельская библиотека-филиал	с.Среднеивкино, ул.Школьная, д.10	пн - пт 8.30-17.00 обед 11.30-13.00	3-11-70
Угорская сельская библиотека-филиал	д.Угор, ул.Зеленая, д.2	вт-сб 10.00-18.00 обед 13.00-12.00	

### 3.2.6. Перечень справочно-поискового аппарата и баз данных МКУК

«Верхошижемская ЦБС»:

3.2.6.1. Алфавитный каталог

3.2.6.2. Систематический каталог

3.2.6.3. Топографический каталог

3.2.6.4. Учетный каталог

3.2.6.5. Систематическая картотека статей

3.2.6.6. Картотека стихов

3.2.6.7. Картотека песен

3.2.6.8. Картотека персоналий

3.2.6.9. Картотека рецензий

3.2.6.10. Картотека публикаций

3.2.6.11. Картотека Заглавий произведений художественной литературы

3.2.6.12. Лауреаты премий -тематическая картотека статей

3.2.6.13. Тематические картотеки

3.2.6.14. СПС Консультант Плюс

3.2.7. Информирование о процедуре предоставления услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей уполномоченные работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

При невозможности уполномоченного работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### 3.3. Регистрация (перерегистрация) заявителя услуги.

3.3.1. Основанием для регистрации (перерегистрации) заявителя на предоставление муниципальной услуги является личное обращение заявителя услуги в МКУК «Верхошижемская ЦБС»:

Регистрация (перерегистрация) заявителя на предоставление услуги осуществляется уполномоченным работником МКУК «Верхошижемская ЦБС», ответственным за предоставление услуги, при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.3.2. Регистрация (перерегистрация) заявителя на предоставление муниципальной услуги предусматривает:

- прием документов, установление личности заявителя услуги;
- установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги;
- заполнение читательского формуляра (проставление в нем отметки о перерегистрации)

3.3.3. Результатом административной процедуры является получение заявителем читательского формуляра, где также фиксируется оказание услуги

3.4. Консультирование заявителя муниципальной услуги.

3.4.1. Уполномоченный работник МКУК «Верхошижемская ЦБС», или другой уполномоченный работник, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует заявителя услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.5. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях МКУК «Верхошижемская ЦБС» включает в себя:

- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- пользование заявителем услуги «Базой данных» в течение установленного времени.

3.5.1. При необходимости получения заявителем копий электронных документов уполномоченный работник предоставляет их пользователю в соответствии с 4 частью Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.6. Результатом административной процедуры является получение заявителем доступа к СПА и базам данных в муниципальном образовании Верхошижемский район при посещении библиотеки

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МКУК «Верхошижемская ЦБС»

4.2. Общий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник МУ «Управления культуры администрации Верхошижемского района».

4.3. Уполномоченный работник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет услугу в соответствии с Регламентом,



должностными обязанностями и распоряжениями директора МКУК «Верхошижемская ЦБС»

## **5. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы**

5.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего предоставляющего муниципальную услугу.

5.2. Жалоба может быть направлена по почте, через электронное обращение, либо может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа,

предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.