

Утвержден приказом
директора Красноярской краевой
детской библиотеки
от « ___ » _____ 2012 г. № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению краевым государственным бюджетным учреждением культуры
Красноярской краевой детской библиотекой услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных
Красноярской краевой детской библиотеки»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Красноярской краевой детской библиотеки» (далее - услуга).

1.2. Предоставление услуги осуществляется краевым государственным бюджетным учреждением Красноярской краевой детской библиотекой (далее – библиотека). В процессе предоставления услуги библиотека осуществляет взаимодействие с министерством культуры Красноярского края (далее – министерство культуры), государственными органами исполнительной власти края, государственными и муниципальными библиотеками, библиотеками иной ведомственной принадлежности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

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

1.4. В Регламенте используются следующие термины:
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).

1.5. Получателями и заявителями услуги являются:
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.

Отдельные категории получателей услуги, их возраст определен уставом библиотеки.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Результатом предоставления услуги является свободный и равный доступ получателей услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

2.2. Сроки предоставления услуги в помещении библиотеки.

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

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

2.2.3. СПА библиотеки обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку. Базы данных, правообладателями которых библиотека не является, обновляются по мере приобретения этих баз.

2.3. Правовые основания предоставления услуги:

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

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

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

Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.11.1992, № 248);

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

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

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 05.08.1998, № 147);

Конвенция о правах ребенка (принята резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН от 20.11.1989. На территории Российской Федерации вступила в силу 15.09.1990);

Указ Президента Российской Федерации от 01.06.2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы (текст документа опубликован на официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 04.06.2012);

Постановление Правительства Российской Федерации от 24.07.1997 № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 09.08.1997, № 153);

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

Постановление Правительства Красноярского края от 23.11.2009 № 604-п «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Культура Красноярья» на 2010 - 2012 годы» (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 28.12.2009, № 72);

Распоряжение Правительства Красноярского края от 31.12.2009 № 1158-р (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 31.12.2009, № 75 (371));

Основные направления стратегии культурной политики Красноярского края на 2009 - 2020 годы, утвержденные Постановлением Правительства Красноярского края от 20.01.2009 № 24-п (текст документа опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 31.01.2009, № 5);

Положение о министерстве культуры Красноярского края, утвержденное Постановлением Правительства Красноярского края от 07.08.2008 № 32-п «Об утверждении положения о министерстве культуры Красноярского края и установлении предельной

численности государственных гражданских служащих и иных работников министерства культуры Красноярского края» (текст документа был опубликован в издании «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», 18.08.2008, № 41);

Постановление 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» от 30.06.2007 № 31);

письмо Минобразования Российской Федерации от 23.01.2002 № 27-31/11 «Об обеспечении учебно-воспитательного процесса и профессионально-технической подготовки учащихся необходимой литературой и совершенствовании библиотечного обслуживания в учреждениях начального профессионального образования» (текст документа опубликован в издании «Официальные документы в образовании», 2002, № 8);

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

устав краевого государственного бюджетного учреждения культуры Красноярской краевой детской библиотеки;

правила пользования Красноярской краевой детской библиотекой.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки:

2.4.1. нарушение правил пользования библиотекой;

2.4.2. утеря или порча документов из фонда библиотеки;

2.4.3. нарушение сроков возврата документов библиотеки;

2.4.4. нанесение вреда имуществу или персоналу библиотеки;

2.4.5. проход в помещение библиотеки в верхней одежде и с сумками размером более чем 28х24 см.

Факты утери или порчи документов из фонда библиотеки, нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений получателем услуги правил пользования библиотекой подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленного правилами пользования библиотекой.

2.5. Предоставление услуги осуществляется без взимания платы.

Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальным нормативным правовым актом библиотеки (положением о платных услугах библиотеки).

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

2.7. Услуга предоставляется в помещении библиотеки, специально оборудованном персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к СПА и базам данных, сети Интернет, печатающим устройством.

2.8. Показатели доступности предоставления услуги:

Соблюдение всех требований к информационному обеспечению получателей при их обращении за услугой.

2.9. Показатели качества предоставления услуги:

соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотеки;

соблюдение требований к объему предоставления услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления услуги.

2.10. Особенности предоставления услуги в электронной форме указаны в разделе 3 Регламента.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Основанием для предоставления услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

3.2. Предоставление услуги в библиотеке включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. регистрацию (перерегистрацию) получателя услуги (дети до 14 лет записываются в библиотеку на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей);

3.2.2. консультирование специалистом библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта, получателя услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;

3.2.3. предоставление получателю услуги доступа к СПА, базам данных в помещении библиотеки.

3.3. Информацию о месте нахождения и графике работы библиотеки можно получить путем обращения в библиотеку в устной, письменной (в том числе электронной) форме по справочному телефону, по электронной почте, а также на информационных стендах в помещении библиотеки.

3.4. Сведения о режиме работы библиотеки размещаются на вывесках при входе в здание библиотеки.

Директор Буравцова Татьяна Николаевна.

Местонахождение: ул. Корнетова, 2, г. Красноярск, 660059.

Телефон/факс: 201 27 73.

График работы библиотеки:

понедельник - четверг: с 10.00 до 18.00;

суббота, воскресенье: с 10.00 до 17.00;

пятница - выходной день;

летний режим работы (с июня по август): выходной день - воскресенье;

санитарный день: последняя среда месяца.

Справочные телефоны структурных подразделений, предоставляющих услугу:

отдел обслуживания читателей - детей 0 - 10 лет	268-60-62
отдел обслуживания читателей - детей 11-16 лет	201-35-92
отдел литературы по искусству, отдел справочно-библиографической и информационной работы	268-61-62
отдел организации, хранения и использования фондов	265-92-73
сайт библиотеки	www.kkdb.ru
e-mail	kkdb@mail.ru

3.5. Порядок получения информации получателями услуги по вопросам предоставления услуги.

3.5.1. Информацию по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе ее предоставления, получатель услуги может получить путем личного обращения в библиотеку, посредством почтовой связи, электронной почты, по справочным телефонам, соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, а также на информационных стендах в помещении библиотеки.

3.5.2. При информировании по письменным (в том числе в форме электронного документа) запросам ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления запроса. Ответ на письменное обращение (в том числе в форме электронного документа) направляется по указанному в обращении почтовому либо электронному адресу (если в обращении указано на направление ответа в форме электронного документа).

3.5.3. Информация о предоставляемой услуге также может доводиться до получателей услуги посредством телефонной связи, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещении библиотеки.

3.5.4. На информационных стендах, размещаемых в помещении библиотеки, и на официальных сайтах содержится следующая информация: местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению услуги, устав библиотеки, правила пользования библиотекой, административный регламент по предоставлению услуги, основания отказа в предоставлении услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги.

3.5.5. Перечень информационных материалов справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных и условия доступа к ним получателей услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области охраны авторского права размещаются на информационных стендах в помещении библиотеки, на официальном сайте библиотеки.

3.5.6. Информирование о процедуре предоставления услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотеки. 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 услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

3.5.8. Электронные обращения получателей услуги принимаются через официальный адрес электронной почты библиотеки. Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления услуги направляется специалистом библиотеки, ответственным за предоставление услуги.

3.5.9. Предоставление услуги получателям услуги осуществляется как непосредственно в помещении библиотеки, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта библиотеки.

3.6. Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении № 1 к Регламенту.

3.7. Регистрация (перерегистрация) получателя услуги.

3.7.1. Основанием для регистрации (перерегистрации) получателя услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку.

3.7.2. Регистрация (перерегистрация) получателя услуги осуществляется специалистом библиотеки, ответственным за предоставление услуги. Время регистрации (перерегистрации) одного получателя услуги составляет 10 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.7.3. Регистрация (перерегистрация) получателя услуги предусматривает:

прием документов, установление личности получателя услуги (дети до 14 лет записываются в библиотеку на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей);

установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки;

3.8. Консультирование получателя услуги.

3.8.1. Специалист библиотеки, выполняющий обязанности дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом краевой библиотеки получателя услуги - 6 минут.

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

3.9.1. Результатом административной процедуры является получение пользователем доступа к СПА и базам данных в библиотеке.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений специалистами и контроль за полнотой и качеством предоставления услуги, осуществляются директором библиотеки, его заместителем, а также начальником и специалистами отдела культурно-досуговой деятельности и народного творчества министерства культуры Красноярского края (далее - должностные лица) в соответствии с их должностными обязанностями.

Текущий контроль осуществляется специалистами непрерывно в течение всего времени предоставления услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги.

Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) министерства культуры Красноярского края в случае проведения данной проверки должностным лицом министерства культуры Красноярского края, либо на основании приказов директора библиотеки в случае проведения данной проверки должностным лицом библиотеки.

4.3. Плановые проверки.

4.3.1. Периодичность плановых проверок министерством культуры Красноярского края определяется приказом министерства культуры Красноярского края и не может быть реже 1 раза в год.

Периодичность плановых проверок библиотекой определяется приказом директора библиотеки и не может быть реже 1 раза в год.

4.4. Внеплановые проверки.

4.4.1. Внеплановые проверки проводятся в случаях:

истечения срока исполнения библиотекой требований, установленных в заключении по результатам ранее проведенной проверки;

поступления должностным лицам обращений и заявлений граждан, а также сведений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о несоответствии полноты и качества предоставления услуги требованиям Регламента и действующего законодательства;

поступления должностным лицам приказа (распоряжения) руководителя органа государственного контроля (надзора) о проведении внеплановой проверки.

4.4.2. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления услуги на основании приказа министерства культуры Красноярского края либо директора краевой государственной библиотеки в случае необходимости привлечения к участию в проверке специалистов разных отделов либо учета мнения общественных деятелей в области библиотечного дела создается комиссия.

4.4.3. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем и членами комиссии.

4.4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.5. По результатам проверки должностное лицо определяет меры индивидуального и общего характера, направленные на устранение выявленных в ходе проведения проверки нарушений, с указанием срока исполнения.

4.5. Лица, уполномоченные на проведение проверки, в случае ненадлежащего исполнения возложенных на них обязанностей несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работники библиотеки в пределах своих должностных обязанностей несут ответственность за надлежащее предоставление услуги в соответствии с действующим законодательством.

4.6. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации о порядке предоставления услуги, размещенной на официальных сайтах краевых государственных библиотек.

4.7. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления индивидуальных или коллективных обращений, предложений по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявлений и жалоб с сообщениями о нарушении должностными лицами требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

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

Действия (бездействие), решения специалистов библиотеки, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы директору библиотеки.

Действия (бездействие), решения директора библиотеки, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы министру культуры Красноярского края (его заместителю).

5.2. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещении краевой государственной библиотеки, представлена в библиотеку или министерство культуры Красноярского края в виде отдельного документа (в том числе в форме электронного документа), высказана устно на приеме у директора библиотеки, замещающего его лица в течение рабочего времени или на личном приеме у министра культуры.

5.3. Письменные (в том числе электронные) обращения (претензии или жалобы) получателей услуги, поступившие в библиотеку, принимаются, регистрируются и рассматриваются в порядке осуществления документооборота, действующем в библиотеке, а также в соответствии с положениями настоящего раздела Регламента.

5.4. В случае обжалования действий (бездействия), решений специалистов библиотеки, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, директору библиотеки получатель услуги в обязательном порядке указывает в жалобе:

- наименование библиотеки или должностного лица, которым адресовано обращение;
- фамилию, имя, отчество получателя услуги;
- почтовый или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;

личную подпись (за исключением обращений в форме электронного документа) и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель услуги прилагает к письменной (в том числе в форме электронного документа) жалобе документы и материалы, либо их копии.

5.5. Директор библиотеки:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием получателя услуги, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы; по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя услуги, дает письменный (в том числе в форме электронного документа) ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6. Получатель услуги имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

5.7. По письменным (в том числе в форме электронного документа) обращениям ответ направляется в адрес получателя услуги в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления обращения. Ответ на письменное (в том числе в форме электронного документа) обращение направляется по указанному в обращении почтовому или электронному адресу (в случае, если в обращении указано на направление ответа в форме электронного документа).

5.8. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений Регламента.

5.9. Основания оставления письменного (в том числе в форме электронного документа) обращения без письменного ответа по существу в случае обжалования действий (бездействия), решений специалистов библиотеки, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, директору библиотеки:

в обращении не указаны фамилия и адрес получателя услуги;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения (в том числе в форме электронного документа) не поддается прочтению (в течение 7 дней с момента поступления обращения получатель услуги уведомляется об оставлении его обращения без ответа, если его фамилия и адрес поддаются прочтению).

5.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений получателей услуги, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных лиц к ответственности, подготовка мотивированного ответа.

5.11. Получатель услуги имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

БЛОК-СХЕМА
предоставления Красноярской краевой детской библиотекой услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных
Красноярской краевой детской библиотеки»

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

