

## Административный регламент

### по исполнению ГКУК КО «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского» 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 областной государственной библиотеки (далее – СПА) и базам данных, создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам областной государственной библиотеки. 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.

**Государственное казенное учреждение культуры Калужской области «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского»** (далее – Библиотека):

248600, г. Калуга, ул. Поле Свободы, д.36 а,

Режим работы:

Понедельник – пятница с 9-00 до 18-00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Последний рабочий день каждого месяца – санитарный день.

Телефон/факс: 8 (4842) 56-28-51, 8 (4842) 56-19-51

Электронная почта: [slbook@mail.ru](mailto:slbook@mail.ru)

Режим работы областной библиотеки может быть изменен внутренними нормативными актами.

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

1.3.3. Информация о государственной услуге предоставляется:

- непосредственно на информационных стендах в помещениях 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)».

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 библиотеки, при личном обращении.

1.3.4. Информирование пользователя по порядку предоставления государственной услуги осуществляется специалистами областной 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.

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 областной 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 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.

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

1.3.8. На информационных стендах, размещаемых в помещениях областной библиотеки, официальном сайте библиотеки, кроме того, в специальных папках, адаптированных для инвалидов по зрению, содержится следующая информация:

- сведения о перечне исполняемых государственных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной услуги;
- правила пользования библиотекой;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты сотрудников, отвечающих за предоставление услуги.
- блок- схема оказания государственной услуги (приложение №2);
- перечень оснований для приостановления или отказа в исполнении государственной услуги;
- административный регламент;
- необходимая оперативная информация об исполнении государственной услуги.

1.4. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

1. Наименование государственной услуги:

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату 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 государственных учреждений культуры Калужской области, предоставляющих государственную услугу:

Государственное казенное учреждение культуры Калужской области «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского».

2.3. Результат исполнения государственной услуги:

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

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

2.4.1. в помещении областной 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 Губернатора Калужской области от 25.12.2008 г. № 383 «Об утверждении Положения о министерстве культуры Калужской области»;

Устав государственного казенного учреждения культуры Калужской области «Областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского»;

«Правила пользования библиотекой государственного казенного учреждения культуры Калужская области «Областная специальная библиотека для слепых».

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 помещении областной библиотеки в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами пользователи государственной услуги представляют:

- документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина РФ), удостоверение Всероссийского общества слепых (ВОС)).

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:

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 библиотеки, 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 ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации:

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 помещении областной библиотеки государственная услуга:

- на бумажных носителях оказывается всем пользователям, находящимся в соответствующих помещениях библиотеки. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к сотрудникам – консультантам в областной библиотеке или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях областной 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 областных библиотек. 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 5 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги:

Услуга оказывается без регистрации запроса заявителя.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

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. Специальные информационные стенды в областной библиотеке, дополнительно специальные папки, адаптированные для инвалидов по зрению, должны содержать полную и актуальную информацию, в том числе информацию о Правилах предоставления услуг.

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 помещении областной библиотеки:

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

2.13.2. Показатели качества государственной услуги в помещении областной библиотеки:

- СПА, соответствуют фондам областной библиотеки;
- СПА, обновляются не реже 1 раза в месяц;
- в областной библиотеке осуществляется доступ к собственному СПА и приобретённым и библиографическим базам данных;
- материально-техническая база областной 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 128кбит\с и знании русского языка.

2.13.4. Показатели качества государственной услуги через Интернет:

- СПА, соответствуют фондам областной библиотеки;
- СПА, обновляются не реже 1 раза в месяц;
- Материально-техническая база областной 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 специальное программное обеспечение и оборудование для инвалидов по зрению, а также 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 библиотеки включают в себя:

консультирование получателя государственной услуги по использованию СПА, базам данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом областной библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта;

предоставление получателю государственной услуги доступа к СПА, базам данных в помещениях областных библиотек.

Основанием предоставления государственной услуги является личное обращение получателя государственной услуги в областные библиотеки.

Конечным результатом исполнения государственной услуги являются:

свободный и равный доступ получателей государственной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных областных библиотек.

3.1.1. Государственная услуга в электронном виде оказывается пользователям в соответствующих помещениях областных библиотек.

Государственная услуга на бумажных носителях оказывается пользователям в соответствующих помещениях областной библиотеки.

3.1.2. Регистрация получателя государственной услуги.

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

3.1.2.2. Регистрация получателя государственной услуги, перерегистрация читателя осуществляется в соответствии с правилами пользования областной библиотеки. Регистрация одного пользователя осуществляется с момента поступления запроса – до 15 минут.

3.1.2.3. Регистрация получателя государственной услуги предусматривает:

прием документов, установление личности получателя государственной услуги;

выдача (перерегистрация) читательского билета либо заполнение заявления – обязательства.

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

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

- документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина РФ или иностранного государства, или удостоверение Всероссийского общества слепых)

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

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

3.1.3. Консультирование получателя государственной услуги.

Специалист областной 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 областной библиотеки получателей государственной услуги по использованию СПА - 20 минут.

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 5 минут.

Процесс оказания услуги на бумажных носителях начинается при обращении пользователя к сотрудникам – консультантам в областных библиотеках или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях областных библиотек. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику – консультанту составляет не более 30 минут.

3.1.4. Предоставление доступа к электронным базам данных, в помещении областной библиотеки включает в себя (в случае если областная библиотека не является правообладателями баз данных):

3.1.4.1. авторизацию получателя государственной услуги для доступа к базам данных;

3.1.4.2. занесение специалистом библиотеки сведений о получателе государственной услуги в соответствующую базу данных;

3.1.4.3. предоставление пароля получателю государственной услуги для доступа к базе данных;

3.1.4.4. консультирование по методике эффективного поиска информации;

3.1.4.5. пользование получателем баз данных.

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

3.2. Сроки исполнения государственной услуги в помещениях областной библиотеки:

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

При наличии одного и более пользователей, ожидающих доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных (в том числе в электронном виде) в помещении областной библиотеки непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателя государственной услуги ограничено - 1,5 час.

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

3.3.1. Нарушение Правил пользования библиотекой.

3.3.2. Чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства (непреодолимая сила).

3.4. Требования к помещению и местам исполнения государственной услуги в помещении областной библиотеки.

3.4.1. Предоставление получателям государственной услуги доступа к СПА, базам данных осуществляется в помещении областной библиотеки, которые должны быть расположены в удобном месте, с удобным входом и достаточным освещением, оборудованных противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, укомплектованы средствами оказания первой медицинской помощи.

3.4.2. Помещение областной 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».

3.4.3. В здании областной библиотеки должен быть предусмотрен гардероб.

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

3.4.5. Сектор для информирования заявителей в областной библиотеке должен быть оборудован информационным стендом, специальными папками, адаптированными для инвалидов по зрению, и содержать информацию в соответствии с требованиями пункта 3.1.3. административного регламента. Информационный стенд должен располагаться в доступных для пользователей местах, быть максимально просматриваем и функционален.

3.4.6. Для получения услуги в электронном виде необходимо специальное программное обеспечение и оборудование для инвалидов по зрению, а также 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.

3.5. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

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

3.5.2. СПА областной библиотеки обновляется в течение месяца со дня поступления нового издания в библиотеку, в также исключения издания из фонда библиотеки. Базы данных, правообладателем которых областная библиотека не являются, обновляются по мере приобретения баз.

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

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

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

3.5.6. 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 128кбит\с.

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

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

3.6. Порядок получения услуги в электронном виде через сеть Интернет.

3.6.1. 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 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 библиотеки несет персональную ответственность за реализацию положений настоящего Регламента в возглавляемой им областной библиотеке.

4.4. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителем областной библиотеки.



4.5. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет министерство культуры Калужской области.

Контроль за полнотой и качеством 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 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 за предоставлением государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес министерства культуры Калужской области или областной 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 библиотеки, осуществляющей предоставление государственной услуги, по адресам и контактным телефонам, указанным в пункте 1.3. настоящего Регламента, или министру культуры Калужской области:

5.2. Жалоба (претензия) может быть направлена письменно, по электронной почте или высказана устно на личном приеме у руководителя областной 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 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 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 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.