



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных»
муниципального бюджетного учреждения
«Централизованная система детских библиотек»
муниципального образования город Новороссийск

1. Общие положения

1.1.Административный регламент (далее – регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» (далее – муниципальной услуги) разработан с целью повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания благоприятных условий для получателей муниципальной услуги, повышения открытости и общедоступности информации, определения сроков и последовательности административных процедур и административных действий, а также в целях создания комфортных условий в обеспечении доступа получателей муниципальной услуги к ресурсам муниципальных библиотек при предоставлении муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная система детских библиотек» муниципального образования город Новороссийск (далее – Библиотека) муниципальной услуги в электронном виде. Ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги является управление культуры администрации муниципального образования город Новороссийск (далее - Управление).

1.2.Получателем муниципальной услуги (далее – Получатель) является любое физическое и (или) юридическое лицо, обратившееся за услугой.

1.3.Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1.Местонахождение и почтовый адрес, справочные телефоны, адрес электронной почты и сайта, график работы библиотеки:

№ п/п	Наименование библиотеки	Местонахождение и почтовый адрес	Справочные телефоны, адрес электронной почты, адрес сайта	График работы
1.	Центральная городская детская библиотека им. Н.К. Крупской	353900 Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Губернского, д. 44	тел.: 72-03-90 e-mail: info@bibldetky.ru адрес сайта: www.bibldetky.ru	понедельник - пятница с 9 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ суббота - воскресенье с 9 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ выходной – общегосударственные праздничные дни санитарный день – 30-е число каждого месяца
2.	Городская детская библиотека-филиал № 1 им. А.П. Гайдара	353901 Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Аршинцева, д. 50	тел.: 27-91-79 e-mail: csdb- 1@bibldetky.ru	понедельник - пятница с 9 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ суббота - воскресенье с 9 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ выходной– общегосударственные праздничные дни санитарный день – 30-е число каждого месяца
3.	Городская детская библиотека-филиал № 2 им. К.И. Чуковского	353913 Краснодарский край, г. Новороссийск, пр. Ленина, д. 31	тел.: 72-62-16 e-mail: csdb- 2@bibldetky.ru	понедельник - пятница с 9 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ суббота - воскресенье с 9 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ выходной– общегосударственные праздничные дни санитарный день – 30-е число каждого месяца
4.	Городская детская библиотека-филиал № 3	353912 Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Видова, д. 190	тел.: 26-02-42 e-mail: csdb- 3@bibldetky.ru	понедельник - пятница с 9 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ суббота - воскресенье с 9 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ выходной– общегосударственные праздничные дни санитарный день – 30-е число каждого месяца
5.	Городская детская библиотека-филиал № 4	353907 Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Видова, д. 123	тел.: 21-37-38 e-mail: csdb- 4@bibldetky.ru	понедельник - пятница с 9 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ суббота - воскресенье с 9 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ выходной– общегосударственные праздничные дни санитарный день – 30-е число каждого месяца
6.	Городская детская	353925	тел.: 64-94-62	понедельник - пятница

	библиотека-филиал № 5	Краснодарский край, г. Новороссийск, пр. Дзержинского, д. 210	e-mail: csdb- 5@bibldetky.ru	с 9 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ суббота - воскресенье с 9 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ выходной– общегосударственные праздничные дни санитарный день – 30-е число каждого месяца
7.	Городская детская библиотека-филиал № 6	353922 Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Волгоградская, д. 44	тел.: 22-34-83 e-mail: csdb- 6@bibldetky.ru	понедельник - пятница с 9 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ суббота - воскресенье с 9 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ выходной– общегосударственные праздничные дни санитарный день – 30-е число каждого месяца
8.	Модельная городская детская библиотека-филиал № 7	353920 Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Куникова, д. 62	тел.: 63-76-35 e-mail: csdb- 7@bibldetky.ru	понедельник - пятница с 9 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ суббота - воскресенье с 9 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ выходной– общегосударственные праздничные дни санитарный день – 30-е число каждого месяца
9.	Городская детская библиотека-филиал № 8 им. Н.А. Островского	353909 Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Мефодиевская, д. 118Б	тел.: 27-27-58 e-mail: csdb- 8@bibldetky.ru	понедельник - пятница с 9 ⁰⁰ до 18 ⁰⁰ суббота - воскресенье с 9 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ выходной– общегосударственные праздничные дни санитарный день – 30-е число каждого месяца
	Городская детская библиотека-филиал № 9	353901 Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Первомайская, д. 9 (находится в помещении Детской школы искусств им. Н.А. Гергиевой)	тел.: 27-93-54 e-mail: csdb- 9@bibldetky.ru	понедельник – пятница с 9 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ выходной – суббота, воскресенье, общегосударственные праздничные дни

Библиотека не оказывает муниципальную услугу в санитарные и выходные дни.

1.3.3. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги,

в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, проводится в четырех форматах: устное (лично или по телефону), письменное, посредством электронной почты, посредством сайта библиотеки:

- в случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя, сотрудники библиотеки осуществляют устное информирование (лично или по телефону). Устное информирование каждого обратившегося за информацией осуществляется не более 10 минут.

В случае, когда для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованным лицам направить обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования;

- письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения. Ответ на обращение готовится в течение следующих сроков:
- с указанием конкретной даты исполнения – в указанный срок;
- без указания конкретной даты исполнения – в течение 3 дней со дня регистрации письменного обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации.

Письменный ответ на письменное обращение заявителя должен содержать фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, или адресу электронной почты заявителя, указанному в письменном обращении. В случае, когда в письменном обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается.

- в случае обращения по электронной почте информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя в течение 2 дней со дня регистрации такого обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации.

1.3.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в сети Интернет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Краснодарского края (<https://pgu.krasnodar.ru/>), а также на официальном интернет-сайте

управления культуры муниципального образования город Новороссийск <https://www.kultura-novoros.ru/>, на сайте Библиотеки www.bibldetky.ru.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу – Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная система детских библиотек» муниципального образования город Новороссийск

Ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги является Управление культуры администрации муниципального образования город Новороссийск.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение доступа пользователей к справочно-поисковому аппарату библиотеки и базам данных, получение справочной, библиографической и фактографической информации, предоставленной в свободном доступе в электронных каталогах и базах данных;
- обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) и базам данных (далее - БД) при первичном посещении библиотеки. Прием и регистрация пользователей производится в отделах библиотеки. При первичном посещении в текущем году требуется предъявить документ, удостоверяющий личность. Порядок действий при оформлении документов на право получения муниципальной услуги (в том случае, если услуга предоставляется стационарно в библиотеке) занимает не более 10 минут, в том числе:

- запись пользователя в соответствии с правилами пользования библиотеки и обработку персональных данных, оформление читательского формуляра специалистом библиотеки – 8 минут;
- ознакомление с правилами пользования библиотеки и правилами пользования документами в электронном виде – 2 минуты.

В случае изменения графика работы, библиотека должна публично известить получателей через информационные стенды, официальный сайт библиотеки www.bibldetky.ru не менее чем за 3 дня до вступления в силу таких изменений.

2.4.2. Предоставление в электронном виде библиографической информации о муниципальном библиотечном фонде по электронному каталогу и другим базам данных на сайте библиотеки www.bibldetky.ru можно в разделе «Электронный каталог».

Информация о документе предоставляется получателю в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- местонахождение документа.

Предоставление доступа к СПА и БД производится в сроки, зависящие от скорости Интернет на оборудовании пользователя, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при использовании библиотечными компьютерами. В целом, на загрузку электронных каталогов или баз данных может быть затрачено от одной до трех минут.

2.4.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами:

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Краснодарского края от 23 апреля 1996 года N 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Устав муниципального бюджетного учреждения «Централизованная система детских библиотек» муниципального образования город Новороссийск.

2.5. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

Предоставления документов, удостоверяющих личность, для получения муниципальной услуги посредством использования официального сайта библиотеки www.bibldetky.ru не требуется. Доступ к СПА и БД в помещениях библиотеки предоставляется для читателей, имеющих формуляр, который оформляется в соответствии с пунктом 2.4.1 настоящего положения, в соответствии с правилами пользования Библиотекой.

2.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

- существуют законодательные ограничения, связанные с авторскими и смежными правами (для оцифрованных полнотекстовых изданий);
- пользователь нарушил правила пользования библиотеки или причинил ущерб библиотеке;
- при обращении пользователь находился в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на сайте, не существует. Возможна приостановка доступа в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами Интернет.

2.7. Требование к исполнению муниципальной услуги. Предоставление данной муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании устава библиотеки и правил пользования библиотекой, определяющих основные цели и направления деятельности.

2.8. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Параметр	Характеристика
----------	----------------

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга	<p>Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности.</p> <p>Рабочие места специалистов библиотеки оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет.</p> <p>Доступ к каталогам и картотекам должен быть свободным.</p> <p>Рабочие места для читателей оснащены компьютерами для самостоятельного обращения к СПА и БД.</p>
Требования к местам ожидания	<p>Места ожидания в очереди на предоставление услуги должны быть оборудованы стульями.</p>

2.9. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.9.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- размещение информации о предоставлении муниципальной услуги на сайте библиотеки: www.bibldetky.ru, на портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru;
- доступность муниципальной услуги любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину на сайте библиотеки: www.bibldetky.ru;
- бесплатное оказание муниципальной услуги.

2.9.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- предоставление муниципальной услуги в сроки, определенные пунктом 2.4 настоящего регламента;
- оказание сотрудниками библиотеки квалифицированной справочной и консультационной помощи получателю в получении муниципальной услуги;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- отсутствие жалоб со стороны пользователей на нарушение требований порядка предоставления муниципальной услуги.

3. Последовательность административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность административных процедур. Порядок административных процедур по предоставлению муниципальной услуги обозначены в блок-схеме (Приложение 2 к настоящему регламенту).

3.2. Информирование пользователей о порядке предоставления муниципальной услуги производится в соответствии с пунктом 1.3. настоящего регламента и осуществляется способом, предложенным получателем при обращении.

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

- оформление читательского формуляра (при стационарном обращении);
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных или подготовка обоснованного отказа в предоставлении услуги посредством личного обращения или виртуально.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за соблюдением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений при предоставлении муниципальной услуги включает в себя проведение:

- текущего контроля деятельности ответственных должностных лиц, связанной с предоставлением муниципальной услуги;
- плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2 Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок:

- доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- выявления нарушений исполнения положений настоящего регламента, прав потребителей муниципальной услуги;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения пользователей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

4.3. Плановые проверки осуществляются в соответствии с планом работы, внеплановые – по конкретному обращению заявителя. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги в управлении формируется рабочая группа, назначаемая приказом начальника управления. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

4.4. Ответственность специалистов библиотеки и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги:

- должностные лица организуют работу по предоставлению муниципальной услуги, осуществляют контроль за исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов реализации муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение законности;
- в случае выявления нарушений прав получателей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Результаты проверок оформляются документом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действия (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу

5.1. Получатель муниципальной услуги имеет право на обжалование действий или (бездействия) специалистов учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц библиотеки в досудебном (внесудебном) порядке. Получатель, права и законные интересы которого нарушены, имеет право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее – письменное обращение) по адресам, контактными телефонам, на адрес электронной почты, указанным в Приложении 1 к настоящему регламенту. Получатель муниципальной услуги:

- в досудебном порядке имеет право обратиться в порядке подчиненности на действия или бездействие должностных лиц к руководителю библиотеки, начальнику управления культуры администрации муниципального образования город Новороссийск, заместителю главы города по социальным вопросам, главе города Новороссийска;
- в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. При обращении получателя в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации такого обращения. В случае обжалования отказа в приеме документов у получателя либо отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3. Получатель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя муниципальной услуги;
- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя муниципальной услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения;
- иные сведения, которые получатель считает необходимым сообщить.

5.3.1. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, получатель прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.3.2. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием получателя направившего обращение.

5.3.3. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом учреждения принимается решение об удовлетворении требований получателя, либо об отказе в его удовлетворении.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

- если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество получателя, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи с уведомлением получателя о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, с уведомлением получателя в течение 7 дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в письменном обращении получателя содержится вопрос, на который получателю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу с уведомлением получателя, направившего обращение.

5.5. Получатель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц библиотеки, в судебном порядке.

Приложение 1
к Административному регламенту

Контактные адреса и телефоны

	Адрес	Контактный телефон	Адрес электронной почты
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная система детских библиотек»	353900 г. Новороссийск, ул. Губернского, д. 40	(8617) 72-10-48 (8617) 72-03-90	info@bibldetky.ru
Управление культуры муниципального образования город Новороссийск	353900 г. Новороссийск, ул. Советов, д. 44	(8617) 61-31-06	kultura@monovorossiysk.ru

БЛОК-СХЕМА
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки,
базам данных»

