

**Административный регламент
предоставления государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»
ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной».**

I. Общие положения

1. Административный регламент (далее - Регламент) государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных» ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (далее - Государственная услуга) по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА) ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (далее - Библиотека) и базам данных (далее - БД) устанавливает последовательность и сроки выполнения административных действий при организации справочно - библиографического обслуживания населения. Регламент разработан в целях повышения качества справочно-библиографического обслуживания (далее - СБО) и доступности к СПА Библиотеки и БД.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий по организации СБО Библиотеки.

В Регламенте используются следующие термины и определения:

Основные понятия, используемые в настоящем регламенте:

- библиографический запрос – обращение пользователя в библиографическую службу в устной, письменной или электронной форме, отражающее потребность в и библиографической информации.

- библиографическое пособие – упорядоченное множество библиографических записей.

2. Государственная услуга предоставляется Библиотекой. В процессе исполнения Государственной услуги по СБО населения Библиотека использует ресурсы: - электронного каталога и карточных каталогов и картотек Библиотеки; - «Краеведческого каталога Ростовской области»; - «Сводного каталога Ростовской области»; - «Сводного каталога библиотек России»; - электронных ресурсов Российской государственной детской библиотеки.

3. Исполнение Государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета» № 237 от 25 декабря 1993г.); - Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г. (в ред. Федеральных законов от 01.12.2007 N 318-ФЗ, от 30.06.2008 N 104-ФЗ, от 08.11.2008 N 201-ФЗ, от 21.02.2010 N 13-ФЗ, от 24.02.2010 N 17-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был; - Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 № 3612-1 («Российская газета» № 248 от 17 ноября 1992г.); - Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ («Российская газета» № 11-12 от 17 января 1995г.); - Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 25.11.2009 N 266-ФЗ, от 27.12.2009 N 363-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;

- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300- ФЗ (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N

196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;

- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24 июля 1998г. №124 - ФЗ («Российская газета» № 147 от 5 августа 1998г.);

- Постановлением министерства труда и социального развития России от 03.02.1997 г. № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»; в данном виде документ опубликован не был;

- Руководством для детских библиотек России. Документ принят Конференцией РБА XIV Ежегодная сессия, г. Вологда, 21 мая 2009 года;

- ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;

- ГОСТом 7.73-96 «Поиск и распространение информации. Термины и определения»;

- ГОСТом 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание.

Общие требования и правила составления»;

- Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС (в ред. Областных законов от 06.06.2005 N 326-ЗС, от 19.05.2006 N 494-ЗС, от 16.11.2007 N 804-ЗС, от 13.10.2008 N 113-ЗС,

от 01.10.2009 N 303-ЗС); в данном виде документ опубликован не был;

- Уставом ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (приказ министерства культуры Ростовской области № 248 от 03.06.2008 г.);

- Стандартом предоставления государственных услуг населению ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (приказ № 44 (1) от 30.10. 2009);

- Правилами пользования ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» (приказ ГУК «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной» №10 (1) от 14.12. 2004 г.);

- Положениями о структурных подразделениях Библиотеки;- Положением о виртуальной справочной службе.

4. Результатом исполнения Государственной услуги является:

- максимальное удовлетворение информационных потребностей населения, которое выражается в выполнении библиографических запросов, издании библиографических пособий, получении консультаций по вопросам библиотечно-библиографических знаний.

5. Пользователями Государственной услуги, согласно Уставу, являются дети, подростки и юношество до 18 лет (включительно), а также физические и юридические лица, профессионально занимающиеся вопросами детского чтения, детской литературы и библиотечного обслуживания детей.

II. Требования к порядку исполнения Государственной услуги.

1. Государственная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных оказывается структурными подразделениями Библиотеки по адресу:

344082, г. Ростов-на-Дону, пер. Халтуринский, 46-а. График работы для пользователей: - понедельник с 09.00 до 17.00, без перерыва;- вторник с 09.00 до 17.00, без перерыва;- среда с 09.00 до 17.00, без перерыва;- четверг с 09.00 до 17.00, без перерыва;- пятница с 09.00 до 17.00, без перерыва;- суббота – выходной день;- воскресенье с 09.00 до 17.00, без перерыва.Первый понедельник каждого месяца – санитарный день

2. Номера телефонов для справок: 8 (863) 269-88-35; факс: 8 (863) 240-27-623.

3. URL: www.rodb-v.ru Электронный адрес: rodbv@aaanet.ru

4. Основным условием выполнения Государственной услуги является обращение пользователя в Библиотеку с библиографическим запросом или за консультацией.

5. Индивидуальное устное информирование пользователей о порядке предоставления Государственной услуги обеспечивается специалистами отдела библиографической работы и сотрудниками других структурных подразделений лично, по телефону.

6. При ответе на телефонные звонки сотрудник библиотеки, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения библиотеки и предложить пользователю представиться, выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса.

7. Сотрудники Библиотеки при общении с пользователем (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к пользователю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о предоставлении Государственной услуги должно проводиться с использованием официального стиля речи.

8. Сотрудник Библиотеки, осуществляющий индивидуальное устное информирование о порядке предоставления Государственной услуги:

- должен принять все необходимые меры для полного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Библиотеки;

- может предложить пользователю лично обратиться в Библиотеку за необходимой информацией о порядке исполнения Государственной услуги либо предлагает другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения Государственной услуги.

9. Информирование пользователей, обратившихся в Библиотеку, о порядке предоставления Государственной услуги осуществляется устно, письменно, по электронной почте, на официальном сайте Библиотеки.

10. Официальный сайт Библиотеки в сети интернет должен содержать сведения о местонахождении, справочные телефоны, факс, адрес электронной почты.

III. Перечень оснований по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки и базам данных.

1. Перечень оснований включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- сотрудник Библиотеки принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы и виды, и хронологические рамки запросов.

Выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию пользователю;

- сотрудник выполняет справку в письменной или устной форме на базе каталогов и картотек Библиотеки, справочного документного фонда, фонда неопубликованных библиографических указателей, как в традиционных, так и в автоматизированных режимах;

- сотрудник консультирует пользователя об использовании СПА Библиотеки: проводит консультацию об организации и использовании различных частей справочного аппарата;

- сотрудник знакомит пользователей с общими требованиями и правилами составления библиографического списка в соответствии с ГОСТ 7.1.2003;

- сотрудник организует библиографическое информирование на основе выявления информационных потребностей пользователей методом анкетирования, формирует тематику справочно-информационного обслуживания в разных режимах: системы избирательного распространения информации (ИРИ), групповое и массовое библиографическое информирование.

2. Критерием принятия решения является соответствие запроса Государственной услуге, предоставляемой Библиотекой.

3. Результатом действий является предоставление пользователю справочной и консультативной информации, предоставление доступа к СПА и БД.

4. Способ фиксации результата исполнения – на бумажном носителе.

5. Услуга «Виртуальная справка» - это вид обслуживания пользователей в режиме удаленного доступа. Процедура предоставления информации включает в себя:- получение запроса через электронную почту; - узкоотраслевые запросы сотрудник передает для выполнения в соответствующие структурные подразделения Библиотеки;- выполнение справки с использованием ресурсов Библиотеки и ресурсов интернет;- запись ответа для пользователя и отправка ответа по электронной почте на адрес, предложенный пользователем;- учет виртуальных справок выполняется по утвержденной форме. Способ фиксации на бумажном носителе.

Для самостоятельного поиска информации по электронному каталогу используется поисковые формы на сайте Библиотеки.

IV. Порядок и формы контроля над исполнением Государственной услуги.

1. Сотрудник, предоставляющий Государственную услугу, несет персональную ответственность за ее качественное выполнение.

2. Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения Государственной услуги, соблюдение норм настоящего Регламента осуществляется заведующим отделом библиографической работы.

3. Проверки осуществляются на основании соответствующих приказов директора Библиотеки.

V. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) при предоставлении Государственной услуги.

1. Должностные лица за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Государственных услуг, за соблюдение сроков и порядка исполнения Государственных услуг несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VI. Порядок обжалования решений и действий (бездействий), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Государственной услуги на основании Регламента

1. Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего Регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге обращений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в рабочие часы.

3. Письменные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

4. Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- 1) дату;
- 2) фамилию, имя, отчество;
- 3) адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) содержание обращения (изложение сути).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копию.

5. Информация о режиме работы должностных лиц размещена на наглядных стендах в помещении Библиотеки.

6. Директор Библиотеки:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в пределах полномочий Библиотеки;

- по результатам рассмотрения обращения принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Ответ на обращение подписывается директором Библиотеки.

8. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в пятидневный срок.

9. Письменное обращение, поступившее в Библиотеку, рассматривается в течение пяти дней со дня регистрации. Если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем Государственной услуги недостатков или осуществлению его предложений требуется более пяти дней, то директор Библиотеки устанавливает для этого необходимый срок (но не более двадцати дней), о чем делает в книге соответствующую отметку. В случае если вопрос не может быть решен силами учреждения, предоставляющего Государственной услуги, руководство выносит его на рассмотрение областного органа исполнительной власти и ставит об этом в известность заявителя.

10. Ответ на обращение не дается в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст обращения не поддается прочтению;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов семьи;

- если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

11. Факты нарушения должностным лицом положений Регламента можно сообщить Учредителю Библиотеки по адресу: г. Ростов-на-Дону, министерство культуры Ростовской области, ул. Б. Садовая, 68, 344002, тел. 8 – 863 – 240 – 42 - 42; 8 – 863 – 240 – 37 – 99.

VII. Внесение изменений в административный регламент

1. Изменения в Регламент вносятся:

- в случае изменения законодательства Российской Федерации, Ростовской области;

- в случае изменения структуры органов исполнительной власти и органов государственной власти Ростовской области, к сфере деятельности которых относится предоставление

Государственной услуги;

- на основании результатов анализа практики применения Регламента.

Блок-схема при предоставлении Государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам даны

ГУК РО «Ростовская областная детская библиотека им. В.М. Величкиной»

