

Администрация города Кемерово

**Управление культуры, спорта и
молодежной политики**

Приказ

07.02.2011 № 65

Кемерово

**Об утверждении регламента МАУК «Муниципальная
информационно-библиотечная система»
предоставления услуги «Предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»**

На основании постановления администрации города Кемерово от 03.07.2006 №67 «Об управлении культуры, спорта и молодежной политики администрации города Кемерово», распоряжения администрации города Кемерово от 06.07.2010 №2971 «Об утверждении перечня первоочередных муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Кемерово в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде муниципальными учреждениями города Кемерово»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент муниципального автономного учреждения культуры «Муниципальная информационно-библиотечная система» предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению №1.
2. Утвердить место нахождения и график предоставления услуги МАУК «МИБС» согласно приложению №2.
3. Ответственным за организацию работы по настоящему регламенту назначить директора муниципального автономного учреждения культуры «Муниципальная информационно-библиотечная система» (Т.П.Павленко).
4. Директору муниципального автономного учреждения культуры «Муниципальная информационно-библиотечная система» (Т.П.Павленко) осуществить информирование пользователей в соответствии с регламентом.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления культуры,
спорта и молодежной политики

О.Ю. Карасева

Согласовано:
Гл.специалист-юрист

Е.В.Наприенко

Ознакомлена:
Директор МАУК «МИБС»

Т.П.Павленко

РЕГЛАМЕНТ

муниципального автономного учреждения культуры «Муниципальная информационно-библиотечная система» предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Регламент муниципального автономного учреждения культуры «Муниципальная информационно-библиотечная система» предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления услуги, определения сроков и последовательности действий муниципального автономного учреждения культуры «Муниципальная информационно-библиотечная система».

1.2. В регламенте используются следующие термины:

Справочно-поисковый аппарат – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа.

База данных - набор данных, которой достаточен для установленной цели и представлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нем информации.

1.3. В качестве получателей услуги выступают физические и юридические лица.

2. Стандарт предоставления услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу - муниципальное автономное учреждение культуры «Муниципальная информационно-библиотечная система» (далее – МАУК «МИБС»).

2.3. Результатом предоставления услуги является получение полного перечня печатных и электронных изданий, соответствующих запросу получателя услуги, с указанием данных о месте хранения и доступа к ним.

2.4. Срок предоставления услуги:

- в помещениях МАУК «МИБС» услуга предоставляется в режиме работы согласно приложению №2 и не может составлять более 20 минут, за исключением

срока, указанного в п.2.9.3 настоящего регламента;

- через сеть Интернет услуга предоставляется круглосуточно, без ограничения по времени на сайтах <http://www.childlib.info> и <http://www.kemcbs.com>.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

- Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Закон Кемеровской области от 06.10.1997 №28-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов»;

- Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Распоряжение Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.05.2010 №377-р «Об утверждении перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Кемеровской области и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде государственными учреждениями Кемеровской области и муниципальными учреждениями»;

- Распоряжение администрации города Кемерово от 06.07.2010 № 2971 «Об утверждении перечня первоочередных муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Кемерово в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде муниципальными учреждениями города Кемерово»;

- Постановление Главы города Кемерово от 03.07.2006 №67 «Об управлении культуры, спорта и молодежной политики администрации города Кемерово».

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги

2.6.1. Пользователем не представлен паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, необходимые для получения читательского билета либо разового пропуска или представлен заведомо ложный документ.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

2.7.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае отсутствия у пользователя читательского билета либо разового пропуска, наличия технических неполадок на серверном оборудовании и/или технических проблем работы с Интернетом, отключения электроэнергии, чрезвычайного и непредотвратимого при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила).

2.8. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата услуги.

2.9.1. Срок ожидания в очереди в помещениях МАУК «МИБС» не должен превышать 10 минут.

2.9.2. Максимальный срок получения результата услуги составляет 10 минут, с момента доступа пользователя к автоматизированному месту или обращения пользователя к уполномоченным работникам МАУК «МИБС», за исключением п.2.9.3.

2.9.3. В разделе «Виртуальная справочная служба «Юниор», расположенном на сайте <http://www.childlib.info> максимальный срок ожидания с момента поступления запроса составляет 3 дня, в зависимости от сложности вопроса.

2.10. Срок регистрации запроса получателя о предоставлении услуги не

устанавливается, в связи с отсутствием процедуры регистрации запроса.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

Места предоставления услуги должны соответствовать нормам и правилам, утвержденным Роспотребнадзором, требованиям государственного пожарного надзора, оборудованы автоматической системой пожаротушения.

Информационные стенды в МАУК «МИБС» должны содержать полную информацию об услуге, в том числе о порядке предоставления услуги.

Места ожидания оборудованы мебелью, письменными принадлежностями для написания текста письменного запроса.

Места для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы компьютерной техникой.

Для получения услуги в электронном виде компьютерное оборудование должно соответствовать следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 128 МБ, ОС Windows, Linux, web-браузер Internet Explorer, Firefox.

2.12. Показатели доступности и качества услуги.

2.12.1. Показателями доступности услуги являются:

- предоставление услуги на безвозмездной основе;
- режим работы МАУК «МИБС»;
- материально-техническая база МАУК «МИБС»;
- размещение МАУК «МИБС» вблизи транспортных развязок.

2.12.2. Показателями качества услуги являются:

- соответствие справочно-поискового аппарата фондам МАУК «МИБС»;
- ежедневное обновление справочно-поискового аппарата;
- осуществление доступа к собственному справочно-поисковому аппарату МАУК «МИБС», а также собственным и приобретенным библиографическим базам данных;
- обновление баз данных, правообладателем которых МАУК «МИБС» не является, по мере их приобретения;
- одновременное получение услуги большим количеством пользователей;
- удобство интерфейса программного обеспечения для пользователя;
- полнота предоставления информации согласно запросу пользователя услуги;
- высокая пропускная способность каналов связи и производительность сервера обработки данных, обеспечивая при этом высокую скорость обмена данными между получателем услуги и сервером.

3. Процедуры предоставления услуги

3.1. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

3.1.1. Информирование о предоставлении услуги осуществляется:

- в помещениях МАУК «МИБС» на информационных стендах и при личном обращении к работнику МАУК «МИБС»;
- в сети Интернет на сайтах <http://www.childlib.info> и <http://www.kemcbs.com>;
- посредством телефонной связи (тел. 35-77-20, 51-65-88), электронной почты (в случае письменного согласия на получение данной услуги);
- в средствах массовой информации;
- с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки,

памятки).

3.1.2. Информация о месте нахождения и графике работы МАУК «МИБС» указана в приложении №2 к регламенту.

3.2. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур

Информация о доступе к справочно-поисковому аппарату МАУК «МИБС», базам данных должна содержать:

- перечень каталогов и картотек;
- перечень собственных и приобретенных баз данных;
- место нахождения и график работы МАУК «МИБС»;
- телефоны для получения справки;
- адрес электронной почты.

Порядок выполнения процедур при получении услуги в сети Интернет включает:

- обращение получателя услуги на сайты <http://www.childlib.info> и <http://www.kemcbs.com> к электронным каталогам, базам данных;

- консультирование получателя услуги по доступу к электронным каталогам, базам данных на сайтах, методике самостоятельного поиска документов в режиме вопроса-ответа виртуальному оператору сервиса «Виртуальная справочная служба «Юниор»;

- результат предоставления услуги – полный перечень печатных и электронных изданий, соответствующих запросу получателя услуги, с указанием данных о месте хранения и доступа к ним.

Порядок выполнения процедур при получении услуги в МАУК «МИБС» включает:

- личное обращение получателя услуги;

- консультирование получателя услуги по доступу к электронным каталогам, базам данных, методике самостоятельного поиска документов;

- предоставление доступа к электронным каталогам, базам данных на оборудованном для получателя услуг компьютерной техникой автоматизированном месте;

- результат предоставления услуги – полный перечень печатных и электронных изданий, соответствующих запросу получателя услуги, с указанием данных о месте хранения и доступа к ним.

Работник МАУК «МИБС», ответственный за предоставление услуги, несет вежливой и корректной форме консультирует получателя услуги. Максимальное время консультирования – 15 минут.

Максимальное время ожидания доступа к электронным каталогам, базам данных – 10 минут. Время работы получателя услуг на оборудованном компьютерной техникой автоматизированном месте, в случае наличия очереди – 30 минут.

Работник МАУК «МИБС», ответственный за предоставление услуги, несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных действий, установленных регламентом.

Работник, ответственный за подготовку, предоставляемой информации, несет персональную ответственность за соблюдение сроков, правильность и своевременность размещения информации на сайте.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных регламентом по исполнению услуги осуществляется директором МАУК «МИБС». Периодичность осуществления текущего контроля должна составлять не реже 1 раза в квартал.

4.2. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются управлением культуры, спорта и молодежной политики администрации города Кемерово 1 раз в год в соответствии с графиком плановых проверок, а внеплановые - по конкретному обращению пользователя.

5. Порядок обжалования действий (бездействий) работников МАУК «МИБС» и решений, принятых в ходе предоставления услуги

5.1. Получатели имеют право на обжалование действий (бездействий) работников МАУК «МИБС» и решений, принятых в ходе предоставления услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Получатели имеют право обратиться с жалобой к директору МАУК «МИБС» или начальнику управления культуры, спорта и молодежной политики администрации города Кемерово устно на личном приеме или направить письменную жалобу (далее - обращение).

5.3. При обращении получателя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации жалобы.

5.4. Жалоба получателя должна содержать наименование МАУК «МИБС», фамилию, имя, отчество, почтовый адрес получателя, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути жалобы, личную подпись получателя и дату.

К обращению получатель может приложить копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.5. В случае, если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения получатель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.6. По результатам рассмотрения обращения директор МАУК «МИБС» или начальник управления культуры, спорта и молодежной политики администрации города Кемерово принимает решение об удовлетворении либо мотивированном отказе в удовлетворении требований получателя. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю.

5.7. Если в письменном обращении не указан адресат и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на письменное обращение не дается.

5.8. Получатель вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Начальник управления культуры,
спорта и молодежной политики

О.Ю. Карасева

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к приказу управления культуры,
спорта и молодежной политики
администрации города Кемерово
от 07.02.2011 № 65

Библиотека	Выходной день	Часы работы пн., вт., ср., чт., пт.	Воскресенье	Санитарный день	Телефон, электронная почта
Центральный район					
Молодежная библиотека (ул.Рукавишниковая 5)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	75-94-90 molodbibl@mail.ru
Детская библиотека «Инфосфера» (ул.Терешковой, 26)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	54-18-91 dcbs3@bk.ru
Библиотека на Весенней (ул. Весенняя, 7)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	36-49-47 vesnacbs@mail.ru
Библиотека «Диалог» (Тухачевского, 12)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	54-43-98 2fil_ybs@mail.ru
Ленинский район					
Детская библиотека им.А.М.Береснева (бульвар Строителей, 7)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	35-76-71 35-77-20 metodotdelcdb@mail.ru
Библиотека им Н.В.Гоголя (проспект Ленина, 135)	суббота	10.00-20.00 Пятница с 10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	51-65-88 hnv_10@mail.ru
Специализированная библиотека по обслуживанию детей с ограниченными возможностями здоровья «Родник» (бульвар Строителей, 32)	воскресенье	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	51-80-33 dcbs13@bk.ru
Детская библиотека «Колокольчик» (пр-т Ленинградский, д. 15- А)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	51-85-54 dcbs14@bk.ru
Библиотека «Книгоград» (бульвар Строителей, 42б)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	73-64-74 binalen_cbs@mail.ru
Библиотека «Ариадна» (ул. Волгоградская, 6)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	35-18-35 ariadna_cbs@mail.ru
Заводский район					

Детская библиотека «Сибирячок» (пр-т Молодежный, Д.9-В)	воскресенье	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	31-81-12 dcbs1@bk.ru
Детская библиотека «Истоки» (ул.В.Волошиной, 11)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	28-02-09 dcbs4@bk.ru
Детская библиотека «Островок доброты» (ул.Радищева, 2)	воскресенье	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	38-07-10 dcbs5@bk.ru
Библиотека имени И.М. Киселева (Волошиной,29)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	65-42-44 kiselev_cbs@mail.ru
Библиотека «Радуга» (ул.Предзаводская, 1-а)	суббота	10.00-18.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	57-02-76 djamalovna@mail.ru
Центр культурно-познавательного досуга семьи «Берегиня» (ул.Федоровского, 22)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	28-58-56 beregi_cbs@mail.ru
Рудничный район					
Детская библиотека «Калейдоскоп» (ул.Лядова, 1)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	64-26-15 evgeniay_Root@mail.ru
Библиотека «Встреча» (проспект Шахтеров, 37-Б)	воскресенье	10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	64-13-03 vstrecha_cbs.f9@mail.ru
Библиотека «Надежда» (проспект Шахтеров, 2)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	64-50-63 nadezhda_cbs@mail.ru
Библиотека «Слово» (п.Крутой, ул.Черноморская, 38б)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	51-68-43 lubava1204@mail.ru
Кировский район					
Детская библиотека «Читай-город» (ул.40 лет Октября, 18)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца а	61-56-00 dcbs8@bk.ru
Библиотека семейного чтения «Ладушки» (ул.Инициативная, 102)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	61-34-58 dcbs9@bk.ru
Библиотека «Гармония» (ул. Инициативная, 40)	суббота	11.00-20.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	61-64-69 garmon_cbs@mail.ru
Жилой район Кедровка					
Библиотека семейного чтения «Книжная радуга» (п.Кедровка, ул.Новогодняя, 2)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	69-26-93 dcbs10@bk.ru
Отдел	воскресенье	10.00-19.00	10.00-18.00	последнее	69-28-94

внестационарного обслуживания БСЧ «Книжная радуга» (п.Кедровка, ДК «Содружество», ул.Новогодняя,15)			суббота	число месяца	dcbs10@bk.ru
Жилой район Промышленновский					
Библиотека семейного чтения «Лада» (ж.р.Промышленновский Промшоссе, 56-а)	суббота	10.00-19.00 Пятница с 10.00-18.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	60-69-14 lada_cbs@mail.ru
Жилой район Пионер					
Библиотека семейного чтения «Книжный меридиан» (ж.р.Пионер, ул.Марата,1)	воскресенье	10.00-18.00 Пятница с 10.00-18.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	57-14-93 knizhnimered_cbs@mail.ru
Жилой район Ягуновка					
Библиотека семейного чтения «Книгочей» (ж.р.Ягуновский, ул.Барнаульская,23)	суббота	10.00-19.00 Пятница с 10.00-18.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	32-18-70 kniga_cbs@mail.ru
Жилой район Боровой					
Библиотека семейного чтения «Книжная Планета» (ж.р.Боровой, ул.Городецкая, 1-а)	суббота	10.00-19.00 пт. 10.00-18.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	51-68-43
Жилой район РТС					
Библиотека семейного чтения «Радость» (ул.Докучаева, 1)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	первый понедельник месяца	36-15-05 radost_cbs@mail.ru
Жилой район «Лесная поляна»					
Библиотека семейного чтения «Литературное кафе» (ул.Щегловская,3)	суббота	10.00-19.00	10.00-18.00	последняя пятница месяца	51-68-43 metod69@mail.ru

Начальник управления культуры,
спорта и молодежной политики

О.Ю. Карасева