

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ "АЛТАЙСКАЯ КРАЕВАЯ  
УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА  
ИМ. В.Я. ШИШКОВА"

(КГБУ АКУНБ)

П Р И К А З

«12» декабря 2013г.

№

*г. Барнаул*

О подготовке проекта Порядка предоставления КГБУ АКУНБ услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки»

В соответствии с распоряжениями Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р и от 25.04.2011 № 729-р, постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», постановлением Администрации Алтайского края от 04.05.2011 № 243 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций, а также проведения экспертизы их проектов»

п р и к а з ы в а ю:

1. Юрисконсульту Гавриной О.П. в срок до 25.12.13 г. подготовить проект Порядка предоставления КГБУ АКУНБ услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки» (далее – Порядок) согласно законодательству РФ.

2. Отделу автоматизации (Федорук В.С.) в срок до 31.12.13 г. разместить проект Порядка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте библиотеки (<http://www.akunb.altlib.ru>) для проведения независимой экспертизы. С даты размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте библиотеки проект Порядка должен быть доступен заинтересованным лицам для ознакомления.

3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель директора

по библиотечной работе

Т.И. Егорова

ПРОЕКТ

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора  
КГБУ АКУНБ

\_\_\_\_\_ Т.И. Егорова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

**Порядок предоставления КГБУ АКУНБ услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам  
данных библиотеки»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок предоставления краевым государственным учреждением «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова» (далее – КГБУ АКУНБ) услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки» (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, информированности граждан и организаций о деятельности КГБУ АКУНБ и определяет сроки и последовательность действий КГБУ АКУНБ по оказанию услуги.

1.2. Предоставление услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки» (далее – Услуга) осуществляется КГБУ АКУНБ, подведомственным управлением Алтайского края по культуре и архивному делу.

1.3. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

1.4. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006;

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 29 декабря 1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 29 декабря 1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 22.09.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 21.04.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

Законом Алтайского края от 10.04.2007 № 22-ЗС «О библиотечном деле в Алтайском крае»;

Законом Алтайского края от 03.12.2008 № 116-ЗС «Об обязательном экземпляре документов»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р;

Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Постановлением Администрации Алтайского края от 25.06.2010 № 276 «Об утверждении административного регламента работы с обращениями граждан в Администрации Алтайского края»;

Постановлением Администрации Алтайского края от 04.05.2011 № 243 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций, а также проведения экспертизы их проектов».

1.5 Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а так же за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется руководителем КГБУ АКУНБ, заместителями директора и специалистами КГБУ АКУНБ, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается приказами руководителя КГБУ АКУНБ.

Администрацией и специалистами КГБУ АКУНБ по соответствующим направлениям деятельности проверка структурных подразделений проводится ежегодно.

1.6. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу) в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействия) которого обжалуется, – руководителю КГБУ АКУНБ, начальнику управления Алтайского края по культуре и архивному делу.

Заявление (претензия, жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

при подаче физическим лицом фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания; при подаче обращения юридическим лицом его наименование, адрес, дату подачи;

наименование учреждения и (или) структурного подразделения и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

К заявлению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Заявление подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

По результатам рассмотрения заявления принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

Ответ на письменную жалобу по существу не дается в следующих случаях:

отсутствия фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

отсутствия в заявлении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

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

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения. В случае если текст письменного заявления не поддается прочтению, письменный ответ направляется заявителю не позднее 7 дней, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявители вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц КГБУ АКУНБ и решения, принятые в ходе предоставления услуги, в судебном

порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В случае обжалования действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, заявитель подает заявление в суд.

## **2. Требования к порядку предоставления услуги**

### **2.1 Срок предоставления услуги**

Предельный срок оказания услуги, т.е. время вывода необходимой библиографической записи/записей на компьютер читателя, в КГБУ АКУНБ не должен превышать 5 мин.

При удаленном подключении читателя к справочно-поисковому аппарату, базам данных, срок оказания услуги зависит только от возможности пропускного канала сети Интернет и загруженностью сервера КГБУ АКУНБ.

### **2.2 Результат предоставления услуги**

Результатом оказания услуги является предоставление доступа читателям к справочно-поисковому аппарату и базам данных КГБУ АКУНБ.

### **2.3 Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги**

Перечень необходимых документов для предоставления услуги (непосредственно в КГБУ АКУНБ):

читательский билет (постоянный или разовый) - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации. Для оформления читательского билета заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);

контрольный листок - документ, отмеченный специалистом и предъявляемый заявителем при выходе из библиотеки. Предназначен для учета посещений заявителем подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращенными изданиями. Контрольный листок выдается

заявителю сотрудником сектором учета и контроля библиотеки на основании действующего читательского билета либо разового пропуска;

При предоставлении услуги на сайте КГБУ АКУНБ (<http://www.akunb.altlib.ru>), предоставление документов не требуется.

## **2.4 Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги**

Основаниями для отказа в предоставлении услуги, является:

нарушение правил пользования в КГБУ АКУНБ;

причинение ущерба имуществу КГБУ АКУНБ;

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью интернет и/или программным обеспечением в КГБУ АКУНБ.

## **2.5 Срок регистрации запроса заявителя при предоставлении услуги**

При нахождении заявителей непосредственно в КГБУ АКУНБ, регистрация одного читателя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течении 5 минут.

Регистрация запросов читателей, посланных на сайт КГБУ АКУНБ, осуществляется посредством электронного счетчика посещаемости, установленного на главной странице ресурса, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату КГБУ АКУНБ.

## **2.6 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги**

При нахождении заявителя в КГБУ АКУНБ срок ожидания в очереди при подаче запроса не должен превышать 20 мин.

При удаленном предоставлении данной услуги посредством сети интернет, максимальный срок ожидания в очереди зависит только от загруженности сервера КГБУ АКУНБ, и не должен превышать 5 мин.

## **2.7 Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов при предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги**

Визуальная, текстовая информация размещается на информационных стендах в помещении библиотеки и в сети интернет на официальном сайте КГБУ АКУНБ.

Места для ожидания оборудованы столами, стульями для возможности оформления документов, другой комфортной мебелью, информационными стендами.

Вход в здание оборудован вывеской с наименованием КГБУ АКУНБ.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме**

3.1 Административные процедуры по предоставлению услуги в КГБУ АКУНБ включают в себя:

3.1.1 Регистрация получателя услуги, выдача (перерегистрация) читательского билета, контрольного листка читателя.

Основанием для регистрации получателя услуги является личное обращение получателя услуги в библиотеку. Регистрация получателя услуги, перерегистрация осуществляются по предъявлению документа, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве), Перерегистрация осуществляется один раз в год. Регистрация получателя услуги предусматривает:

прием документов, установление личности получателя услуги;

установка наличия (отсутствия) оснований для предоставления либо отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки;

выдача (перерегистрация) читательского билета;

выдача контрольного листка читателя.

3.1.2 Консультирование получателя услуги по получению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных, по самостоятельному поиску документов специалистами КГБУ АКУНБ, ответственными за предоставление услуги.

Специалисты КГБУ АКУНБ, ответственные за предоставление услуги, в вежливой и корректной форме консультируют получателя по доступу к



справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистами КГБУ АКУНБ получателей услуги – 6 минут.

3.1.3 Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещении КГБУ АКУНБ. Данная административная процедура включает в себя:

подключение к базам данных;

консультирование по методике эффективного поиска информации;

пользование получателем базами данных в течение необходимого пользователю времени.

3.1.4 Результатом является получение доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных в КГБУ АКУНБ.

3.2 Административные процедуры по предоставлению услуги при удаленном подключении читателя к серверу КГБУ АКУНБ включают в себя:

3.2.1 Создание и поддержание в актуальном состоянии справочно-поискового аппарата и баз данных КГБУ АКУНБ.

3.2.2 Предоставление доступа заявителя к справочно-поисковому аппарату и базам данных КГБУ АКУНБ через интернет.

3.2.3 Удаленное подключение читателя к сайту КГБУ АКУНБ (<http://www.akunb.altlib.ru>).

3.2.4 Заполнение электронной формы запроса. Поиск библиографической информации осуществляется по указанным в форме атрибутам.

3.2.5 Нажатие мышкой кнопки «Поиск». В процессе оказания услуги выдаются результаты обработанного запроса. Информация о библиографических ресурсах КГБУ АКУНБ, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

автор;

заглавие;

ISBN;

место издания;

год издания;

издательство;  
объем документа;  
экземпляры (в виде аббревиатуры отдела – держателя издания).

3.2.6 Получение заявителем списка изданий в виде полного библиографического описания. При необходимости можно перейти к краткому, информационному описанию, уточнить поисковый запрос, найти похожие записи.