



РАСПОРЯЖЕНИЕ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ДЕПАРТАМЕНТА КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЛИПЕЦКА

28.06.2016

№ 30-ж

г. Липецк

Об утверждении Порядка предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных»

По результатам проведенного мониторинга, в целях приведения правовых актов департамента культуры в соответствие с действующим законодательством, а именно с требованиями Федерального закона от 01.12.2014 № 419 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»:

1. Утвердить Порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных» (приложение).
2. Кобзевой Ю.В., консультанту департамента культуры, обеспечить размещение новой редакции утвержденного Порядка на официальном сайте администрации города Липецка, официальном сайте департамента культуры (culture48.ru) и официальном сайте портала государственных и муниципальных услуг Липецкой области.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на главного консультанта департамента культуры О.А. Бахаеву.

Председатель департамента культуры
администрации города Липецка



В.В. Якимович

В.В. Якимович

ПОРЯДОК
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»

I. Общие положения

1.1. Настоящий «Порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее по тексту – Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг. Порядок определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги могут быть физические и юридические лица.

1.3. Услуга предоставляется в удаленном режиме на сайте МУ «Централизованная библиотечная система» города Липецка (далее – МУ «ЦБС») по адресу: <http://www.liplib.ru> ежедневно.

1.4. Информирование о правилах предоставления услуги осуществляется специалистами МУ «ЦБС» при личном обращении получателей муниципальной услуги, с применением средств телефонной и почтовой связи, электронной почты, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Электронный адрес официального сайта МУ «ЦБС»: <http://liplib.ru>

E-mail МУ «ЦБС»: cebusinfo@yandex.ru

Номера телефонов для справок: 8(4742) 35-35-30 - приёмная;

8(4742) 34-71-01- методический отдел.

Контактная информация администрации и структурных подразделений МУ «ЦБС», отвечающих за оказание услуги:

Директор МУ «ЦБС»	8 (4742) 35 - 35 - 21	ep-belova@yandex.ru
Заместитель директора	8 (4742) 34 - 58 - 55	inv-ivanova@yandex.ru
Главный хранитель фондов	8 (4742) 34 - 58 - 55	gileuhina@yandex.ru
Отдел комплектования и обработки	8 (4742) 35 - 35 - 48	cebusinfo@yandex.ru
Отдел информационных технологий	8 (4742) 35 - 35 - 42	cebusinfo@yandex.ru

1.6. Информирование получателей о предоставлении услуги может быть произведено как в устной, так и в письменной форме, а также может являться

индивидуальным и/или публичным.

1.7. Индивидуальное устное информирование о предоставлении услуги осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично и (или) по телефону.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование о предоставлении услуги, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе, в случае возникновения в этом необходимости, с привлечением других сотрудников.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование о предоставлении услуги, может предложить получателям услуги обратиться письменно, либо назначить другое удобное для получателей время.

Сотрудники, осуществляющие информирование о предоставлении услуги по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к получателям услуги, не унижая их чести и достоинства.

1.8. Индивидуальное письменное информирование о предоставлении услуги осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе электронной, направления по факсу - в зависимости от способа обращения или способа доставки запрашиваемой получателем услуги.

1.9. Руководитель муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, определяет исполнителя для подготовки ответа. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 30 календарных дней со дня поступления запроса.

1.10. По запросу получателей услуги информация о порядке её предоставления размещается на сайте МУ «ЦБС» в разделе «Виртуальная справка» (<http://www.library.ru/help/>) в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней.

1.11. В консультацию по предоставлению муниципальной услуги включены следующие вопросы:

- режим предоставления муниципальной услуги;
- электронный адрес официального сайта МУ «ЦБС»;
- порядок предоставления в электронном виде информации о библиографических ресурсах МУ «ЦБС»;
- поиск и выбор источников информации для получения муниципальной услуги;
- состав фонда МУ «ЦБС» и наличие в нем конкретных документов для получения муниципальной услуги;
- правила оформления запроса для получения услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением «Централизованная библиотечная система» г. Липецка.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение библиографической информации об издании, или отказ в получении информации, в соответствии с основаниями, изложенными в п. 2.7. настоящего Порядка.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются скоростью обработки запроса программно-аппаратными средствами, обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей данную муниципальную услугу и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения муниципальной услуги.

Срок предоставления информации составляет, в среднем, 5 - 15 мин.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (<http://www.pravo.gov.ru>);
- Гражданским кодексом Российской Федерации (<http://www.pravo.gov.ru>);
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (<http://www.pravo.gov.ru>);
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (<http://www.pravo.gov.ru>);
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (<http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (<http://www.pravo.gov.ru>);

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (<http://www.pravo.gov.ru>).

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходима подача запроса в виде заполнения поисковой формы в электронных каталогах (приложение № 3 к настоящему порядку) на сайте МУ «ЦБС» (<http://www.liplib.ru>).

2.6.2. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организациях, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по собственной инициативе.

2.6.3. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.7 Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие хотя бы одного из параметров данных, которые необходимы в обязательном порядке для заполнения полей при формировании запроса, неправильное (ошибочное) заполнение полей для ввода данных или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных параметров.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной 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, муниципальными правовыми актами

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация количества запросов заявителей производится в автоматизированном режиме в момент их выполнения на сайте МУ «ЦБС».

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

Официальный сайт МУ «ЦБС», на котором осуществляется предоставление муниципальной услуги удаленным пользователям, должен работать ежедневно и иметь логичную структуру и удобную навигацию с возможностью многоаспектного поиска.

2.11. Требования к обеспечению доступности получения муниципальной услуги для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья:

2.11.1. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла – коляски собак – проводников), в целях получения муниципальной услуги, обеспечиваются:

- возможность беспрепятственного входа и выхода из здания, а также самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги;
- возможность и условия беспрепятственного пользования средствами связи и информации;
- оснащение помещений (мест предоставления муниципальной услуги) оборудованием и носителями информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки – проводника в здания, помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение, выданного по утвержденной форме;
- помощь работников учреждений, оказывающих муниципальную услугу, в перемещении инвалидов по зданию, а также оказание иной, необходимой инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья, помощи в преодолении барьеров, создающих препятствия для получения муниципальной услуги наравне с другими лицами;
- оборудование на прилегающей к зданию территории мест для парковки автотранспортных средств инвалидов.

2.11.2. Муниципальные учреждения культуры принимают ₅ все

необходимые меры по предоставлению инвалидам муниципальной услуги, в том числе, и в дистанционном режиме.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателем доступности муниципальной услуги является ежедневная работа сайта МУ «ЦБС» и возможность доступа в сеть «Интернет».

Показателем качества муниципальной услуги является число обращений к электронному каталогу МУ «ЦБС».

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

3.13.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее обращение получателя услуги в устной или письменной форме.

3.13.2. Ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, является главный хранитель фондов МУ «ЦБС».

3.13.3. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, отражена в блок-схеме административных процедур электронной муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки (приложение № 1), в блок-схеме библиографического поиска в электронном каталоге МУ «ЦБС» (приложение № 2).

3.13.4. Предоставление муниципальной услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- каталогизация документов;
- обеспечение хранения и защита от несанкционированного доступа;
- предоставление удаленного доступа.

3.13.5. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение получателя услуги в удаленном режиме к электронному каталогу МУ «ЦБС», размещенного в сети «Интернет» по адресу <http://www.liplib.ru>.

Для получения муниципальной услуги получателю услуги необходимо заполнить электронную форму поиска в электронных каталогах библиотеки (приложение № 3) в соответствии с правилами заполнения полей стандартного, расширенного или профессионального поиска.

Для оформления запросов на предоставление муниципальной услуги необходимо соблюдение правил заполнения полей стандартного, расширенного или профессионального поиска в электронном каталоге МУ «ЦБС», отсутствие грамматических ошибок, опечаток при заполнении полей электронной формы поиска в электронном каталоге или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных.

3.13.6. Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) запроса пользователя в устной или письменной форме.

3.13.7. Результатом административной процедуры является предоставление библиографической информации об изданиях, хранящихся в фондах муниципальных библиотек города Липецка.

3.13.8. Фиксирование результата выполнения административной процедуры производится в автоматизированном режиме на сайте МУ «ЦБС».

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль осуществляется постоянно директором МУ «ЦБС», а также лицом, исполняющим его обязанности.

Текущий контроль осуществляется путем проведения указанными лицами проверок соблюдения и исполнения должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, положений настоящего Порядка.

Департамент культуры администрации города Липецка осуществляет внешний контроль в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

Плановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных департаменту культуры администрации города Липецка, утвержденным председателем департамента культуры.

Внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению получателей услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица, осуществляющие действия, определенные административными процедурами в настоящем Порядке, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка проведения, полноту и качество предоставления услуг.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к дисциплинарной и (или) административной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения письменной, устной или в электронном виде полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения административных процедур.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия или бездействие должностных лиц и специалистов, осуществляющих административные процедуры, решения, принятые в ходе выполнения муниципальной услуги, нарушение положений настоящего Порядка.

5.3. Жалоба может быть подана на бумажном носителе, в электронной форме, направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, официального сайта Департамента культуры, единого либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

Жалоба также может быть принята на личном приеме заявителя руководителем муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, или председателем Департамента культуры.

Заявитель вправе обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке на имя Главы города Липецка.

5.4. Жалоба, поступившая в муниципальное учреждение культуры, в Департамент культуры, подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня её регистрации.

В случае обжалования отказа муниципального учреждения культуры, Департамента культуры, должностных лиц вышеуказанных органов, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня её регистрации, если постановлением Правительства Российской Федерации не установлены случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование муниципального учреждения культуры, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы либо их копии. Заявитель может запросить у муниципального учреждения культуры информацию и документы, необходимые ему для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется мотивированный ответ не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

5.7. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, муниципальное учреждение культуры при получении письменного обращения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Руководитель муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, председатель Департамента культуры, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, проводят проверку и принимают одно из следующих решений:

1) признаёт жалобу обоснованной и удовлетворяет её, в том числе в форме

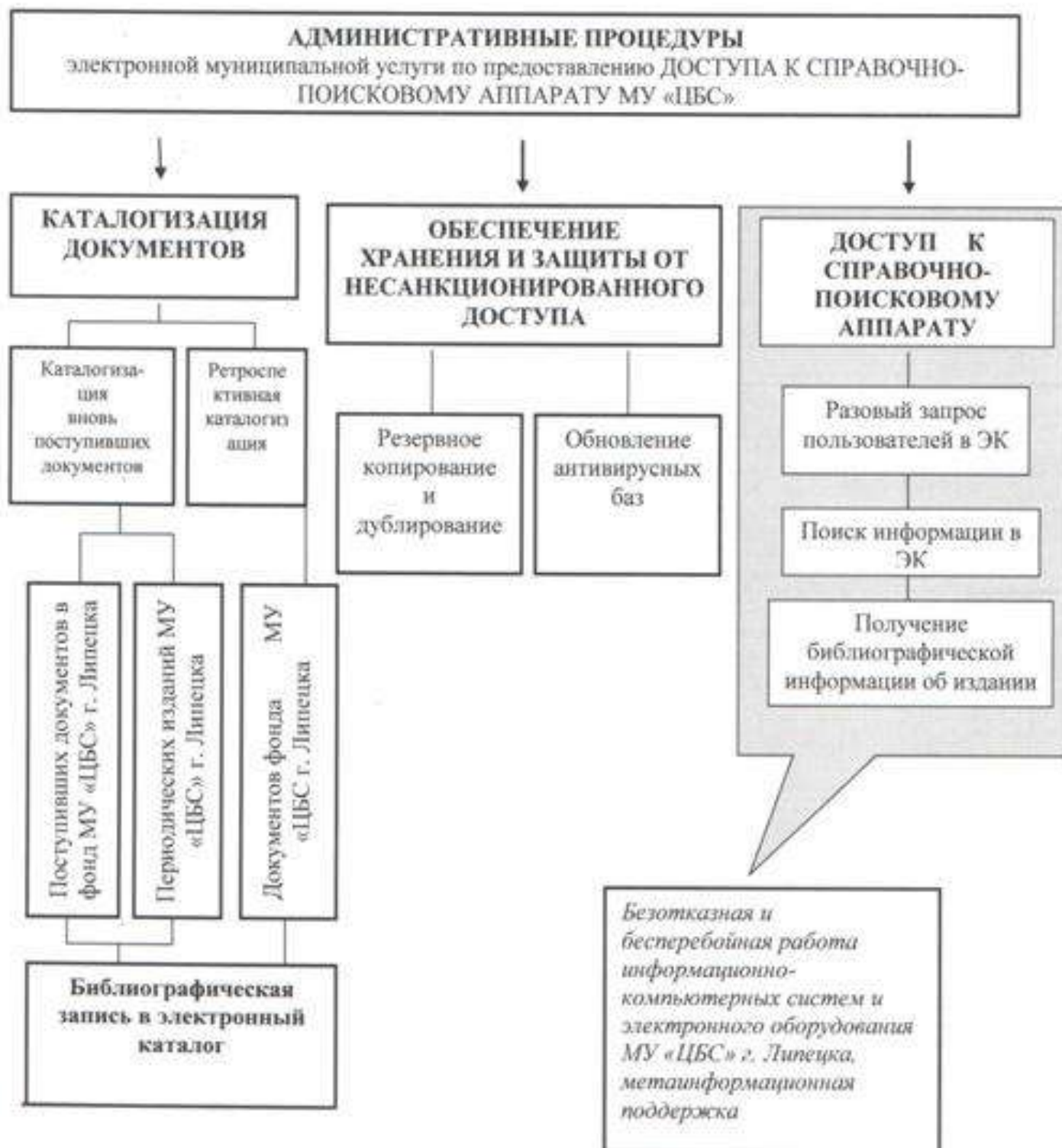
отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Липецкой области, муниципальными правовыми актами города Липецка, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы с уведомлением заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на законодательство.

5.9. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

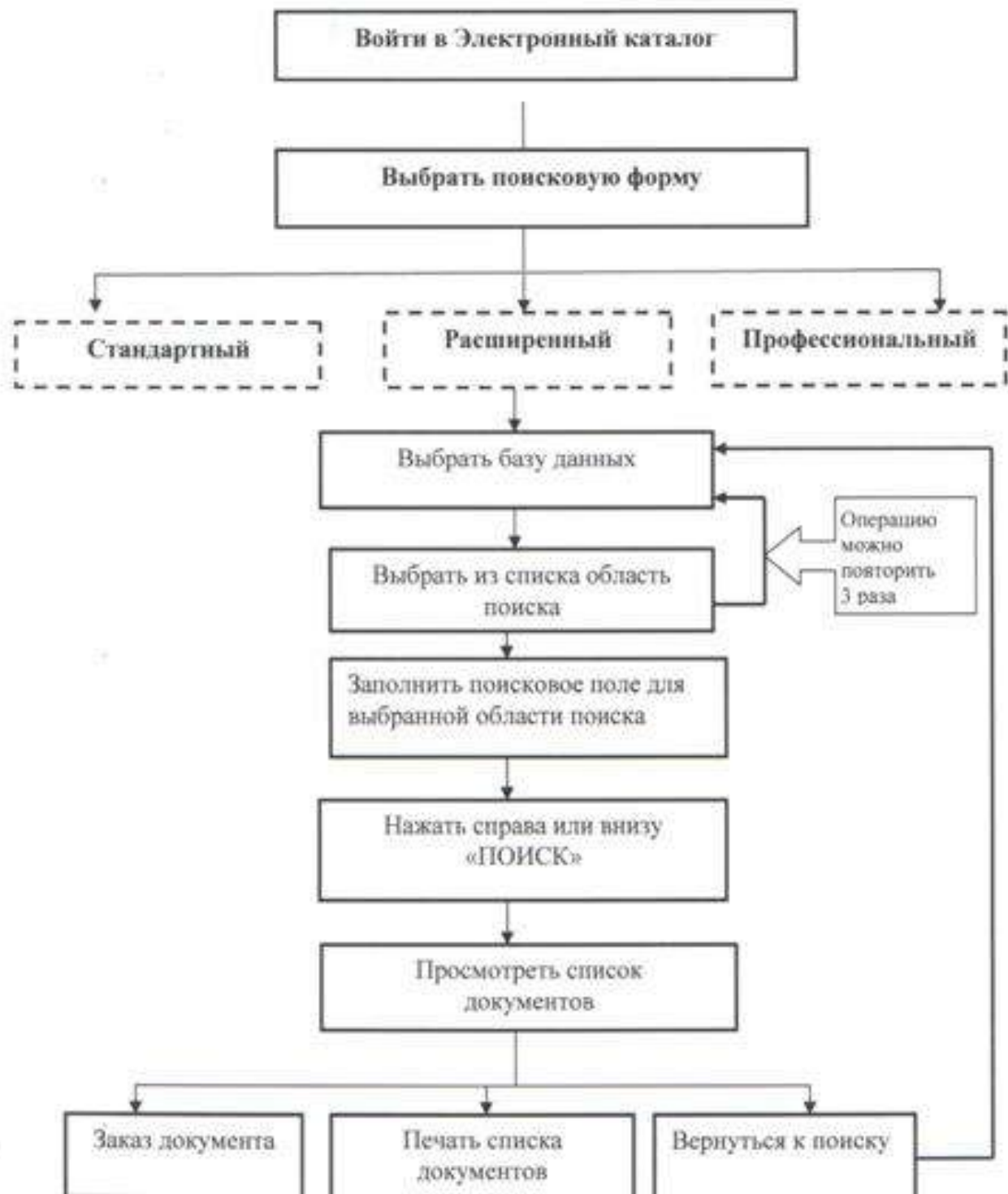
5.10. Для обжалования в судебном порядке заявитель вправе обратиться с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) муниципального учреждения культуры в суд в установленный законодательством срок.

**Блок-схема административных процедур
муниципальной услуги по предоставлению
доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных**



**Блок-схема библиографического поиска
в электронном каталоге МУ «ЦБС» г. Липецка**

Поиск информации в электронном каталоге Ирисб64



Поисковая форма

Муниципальное учреждение "Централизованная библиотечная система" г.Липецка

Взрослый ЭК - стандартный поиск

Область поиска
Ключевые слова (сортировка по релевантности)

Поступления за 2016 год

2016		
Декабрь	Ноябрь	Октябрь
Сентябрь	Август	Июль
Июнь	Май	Апрель
Март	Февраль	Январь

Правила составления запроса при поиске

Выбрав необходимую область поиска (ключевые слова, автор, название, год издания), введите запрос в поле ввода:

- При поиске по ключевым словам - фразы на естественном языке. Ключевые слова формируются практически из всех полей библиографического описания. Фразы

Над поиском

- Стандартный
- Реферальный
- Профессиональный
- По словарю
- Тематическая классификация
- Условные обозначения библиотек

ЦБ	Центральная
ЗАОЛ	городская
ЗСЛ	библиотек
СН	Центральная