

УТВЕРЖДЕН

приказом директором КГКУ
«Алтайская краевая специальная
библиотека для незрячих и
слабовидящих»
от 27.01.2014 № 13

Административный регламент КГКУ «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» по предоставлению государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического, информационного обслуживания пользователей библиотеки

1. Общие положения

Основой государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического информационного обслуживания пользователей библиотеки является предоставление доступа к информации, хранящейся в краевом государственном казенном учреждении «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (далее АКСБ), в том числе к полнотекстовым базам звуковых файлов и справочно-поисковому аппарату, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – услуга).

1.1 Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, информированности граждан и организаций о деятельности АКСБ и определяет сроки и последовательность действий сотрудников АКСБ, по оказанию услуги.

1.2. Предоставление услуги осуществляет краевое государственное казенное учреждение «Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих».

1.3. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

1.4. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:
Конституцией Российской Федерации;
Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006г;

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

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 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»;

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

Законом Алтайского края от 02.12.2008 № 872 «Об обязательном экземпляре документов»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 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».

1.5 Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а так же за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется директором, заместителем директора АКСБ.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается приказами директора АКСБ.

Проверки полноты и качества предоставления услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению Заявителя.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей при предоставлении услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Администрацией АКСБ 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, – директору АКСБ, 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 органа, 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 АКСБ 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 при непосредственном посещении библиотеки не должен превышать 20 минут.

При удаленном подключении заявителя к базам данных библиотеки звуковых файлов и справочно-поисковому аппарату, срок оказания услуги зависит только от возможности пропускного канала сети интернет в той точки доступа, откуда осуществляется подключение к серверу АКСБ и загруженностью сервера. Предельный срок предоставления услуги т.е. время вывода необходимой библиографической записи/звуковых файлов на компьютер или носитель заявителя в АКСБ не должен превышать 45 мин.

2.2 Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является обеспечение свободного доступа заявителей к справочно-поисковому аппарату, плоскочечному, рельефно-точечному и «говорящему» фондам изданий, в том числе звуковым файлам полнотекстовых баз данных, хранящимся в АКСБ, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

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

читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета заявителей, содержащий информацию о заявителе, о выданных заявителю и возвращенных им изданий.

Для оформления читательского формуляра заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц не достигших 14 лет; заявление-согласие на обработку его персональных данных.

Требования к документам, предоставляемым заявителями:

образцы оформления документов и бланки, необходимые для оказания государственной услуги в помещениях АКСБ, предоставляются в удобном для заявителей месте (читальный зал, абонемент).

При предоставлении услуги на интернет портале услуг Алтайского края (www.gos.alregn.ru) или на официальном сайте АКСБ, предоставление документов не требуется.

2.4 Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

отсутствие в оформляемых документах и бланках фамилии, имени и отчества (при наличии) заявителя, почтового адреса;

невозможность прочтения оформляемых документов и бланков, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5 Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

нарушение правил пользования в АКСБ;

причинение ущерба библиотеке;

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

2.6 Срок регистрации запроса заявителя при предоставлении услуги:

При нахождении заявителей непосредственно в АКСБ регистрация одного заявителя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течение 5 минут.

Регистрация запросов заявителей, посланных на сайт АКСБ или на портал государственных услуг Алтайского края, осуществляется посредством электронного счетчика посещаемости, установленного на главной странице ресурса, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату АКСБ.

2.7 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги:

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

При удаленном предоставлении услуги посредством сети интернет, максимальный срок ожидания в очереди зависит только от загруженности сервера АКСБ, и не должен превышать 15 мин.

2.8 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 СМИ, на телевидении или в сети интернет на официальном сайте управления Алтайского края по культуре и архивному делу, а также сайте АКСБ.

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

Вход в здание оборудован пандусом, перилами, вывеской с наименованием и режимом работы АКСБ.

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 АКСБ включают в себя:

3.1.1 Регистрация заявителя, оформление (перерегистрация) читательского формуляра.

Основанием для регистрации заявителя является личное обращение заявителя в библиотеку. Регистрация заявителя, перерегистрация осуществляются по предъявлению паспорта. Перерегистрация осуществляется один раз в год. Регистрация заявителя предусматривает:

прием документов, установление личности заявителя услуги;
установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки;

3.1.2 Консультирование заявителя по получению доступа к справочно-поисковому аппарату, изданиям и полнотекстовым базам звуковых файлов, хранящихся в АКСБ, проводится специалистами библиотеки, ответственными за предоставление услуги.

Специалисты библиотеки, ответственные за исполнение услуги, в вежливой и корректной форме консультируют заявителя по доступу к справочно-поисковому аппарату, изданиям и полнотекстовым базам звуковых файлов, хранящихся в АКСБ, и их использованию.

3.2 Предоставление доступа к полнотекстовым базам данных звуковых файлов, хранящимся в АКСБ. Данная административная процедура включает в себя:

авторизацию заявителя для доступа к базам данных;
предоставление пароля заявителю для доступа к базе данных;
консультирование по методике эффективного поиска информации;
пользование заявителем полнотекстовыми базами данных звуковых файлов в течение установленного времени;
наличие у заявителя тифлооборудования (для «говорящей» книги в формате ЛКФ)

3.2.1 Результатом является получение доступа к полнотекстовым базам звуковых файлов, хранящимся в АКСБ, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.3 Административные процедуры по предоставлению услуги при удаленном подключении заявителя к серверу АКСБ включают в себя:

3.3.1 Создание и поддержание в актуальном состоянии полнотекстовых баз данных звуковых файлов библиотеки.

3.3.2 Предоставление доступа заявителя к полнотекстовой базе данных звуковых файлов АКСБ (в том числе на портале государственных услуг Алтайского края) через интернет.

3.3.3 Удаленное подключение заявителя к сайту АКСБ (<http://www.bibl22.ru/>) или к portalу государственных услуг Алтайского края (<http://www.gos.alregn.ru>).

При обращении на Интернет-сайт в отдельных случаях от заявителя требуется прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации.

3.3.4 Заполнение электронной формы запроса при обращении к полнотекстовым базам звуковых файлов:

Поиск информации осуществляется по указанным в форме атрибутам.

3.3.5 Нажатие мышкой кнопки «Искать» в процессе оказания услуги выдает результаты обработанного запроса. Информация о ресурсах библиотеки, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- объем документа (в страницах и мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде ссылки на полный текст).

При заполнении данных заявитель получает доступ к звуковым файлам полнотекстовых баз данных.

3.3.6 Поиск книг:

Чтобы найти нужную книгу следует - в главном меню (верхняя область окна программы) жмём левой кнопкой мыши "Библиотека" и выбираем "Поиск". По умолчанию искать можно "по автору", для этого правее надписи "по автору" в поле введите фамилию автора. Чтобы искать по другим критериям следует поставить одну из четырёх галочек (можно ставить и несколько сразу, но рекомендуется искать по одному критерию), левее галочки выбрать критерий поиска (это может быть автор, заглавие и другие критерии) - в поле левее поля выбора критерия ввести ключевое слово (фамилию автора, если слева в качестве критерия выбран автор, название книги - если слева выбран критерий "заглавие"). Когда критерии поиска заданы и ключевые слова указаны нажмите на кнопку "Искать". В верхней части окна появится список найденных книг (если ничего не появилось - то следует повторить поиск изменив параметры поиска).

3.3.7 Подготовка книги для записи:

Чтобы добавить книгу в корзину - следует нажать правой клавишей мыши на строчку выделенную синим в списке книг и выбрать пункт "Добавить в корзину". Чтобы перемещать выделение по строчкам в каждой из которых находится информация о книге, используйте стрелки вверх вниз на клавиатуре или кликайте по строчке левой клавишей мыши. (Корзина - это список файлов, которые интересуют читателя. Прежде чем сформировать список книг для записи следует сформировать список книг корзины - иначе говоря - сложить книги в корзину). Если требуется добавить ещё книги - то можно снова переходить к поиску.

ПРИМЕЧАНИЕ = Контроль объёма информации, предназначенной для записи, осуществляется следующим образом: в нижней половине окна отображается объём корзины - то есть книг, предназначенных для записи.

Следует контролировать это значение, объём корзины (то есть суммарный объём файлов, которые надо записать) не должен превосходить объёма карты памяти читателя, на которую предполагается записывать книги.

3.3.8 Запись книги:

После того, как необходимые книги добавлены в корзину, можно приступить к записи их на карту памяти. Для этого в главном меню (вверху окна программы) кликаем левой кнопкой мыши по пункту "Корзина", затем кликаем по пункту "Записать корзину". Откроется дополнительное окно: слева будет список книг в корзине, а справа - список книг на карте.

Если требуется очистить карту памяти надо в правой части открывшегося окна записи книг (раздел "Книги на карте") нажать на кнопку (находится под надписью КНИГИ НА КАРТЕ ПАМЯТИ - это самая левая кнопка на которой нарисована флэшка и красный крест). Чтобы записать все книги из корзины нажмите кнопку с двумя синими стрелками вправо = ">>" После чего - в нижней части окна левой клавишей мыши следует нажать кнопку "Записать!".

3.4 Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки.

3.4.1 Специалисты библиотеки, ответственные за предоставление услуги, в вежливой и корректной форме консультируют получателя по доступу к справочно-поисковому аппарату, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистами библиотек получателей услуги – 6 минут.

3.4.2 Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату в помещении библиотеки включает в себя:

- авторизацию получателя услуги для доступа к базам данных;
- предоставление пароля получателю услуги для доступа к базе данных;
- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- пользование получателем баз данных в течение установленного времени.

3.4.3 Результатом является получение доступа к справочно-поисковому аппарату в АКСБ.

3.5. Административные процедуры по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату при удаленном подключении читателя к серверу АКСБ включают в себя:

3.5.1 Создание и поддержание в актуальном состоянии справочно-поискового аппарата АКСБ.

3.5.2 Предоставление доступа заявителю к справочно-поисковому аппарату и базам данных АКСБ (в том числе на портале государственных услуг Алтайского края) через интернет.

3.5.3 Удаленное подключение читателя к сайту АКСБ (<http://www.bibl22.ru/>) или к portalу государственных услуг Алтайского края (<http://www.gos.alregn.ru/>).

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

3.5.5 Нажатие мышкой кнопки «Искать». В процессе оказания услуги выдаются результаты обработанного запроса. Информация о библиографических ресурсах библиотеки, предоставляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

автор;

заглавие;

ISBN;

место издания;

год издания;

издательство;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

местонахождение документа (в виде краткого названия отдела библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.5.6 Получение заявителем списка изданий в виде краткого библиографического описания. При необходимости можно перейти к полному описанию, уточнить поисковый запрос, добавить в корзину, сформировать требования.

Приложение № 1
к Административному регламенту
Алтайской краевой специальной библиотеки
для незрячих и слабовидящих по
предоставлению государственной услуги по
осуществлению библиотечного,
библиографического информационного
обслуживания пользователей библиотеки

Местонахождение, контактная информация и режим работы АКСБ,
предоставляющей государственную услугу

Наименование государственного учреждения, предоставляющего услугу	Местонахождение государственного учреждения, предоставляющего услугу	ФИО руководителя	Контактные телефоны	Электронный адрес, адрес сайта
Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих	г. Барнаул, ул. Папанинцев, 205	Директор — Трунтов Юрий Михайлович	Приёмная тел: (3852) 38- 34-43	Сайт: bibl22.ru E-mail: aksbib@ab.ru

Библиотека работает ежедневно с 8-30 до 17 часов без перерывов на обед. Выходной суббота, воскресенье. Последняя пятница месяца – санитарный день.

Приложение № 2
к Административному регламенту
Алтайской краевой специальной библиотеки
для незрячих и слабовидящих по
предоставлению государственной услуги по
осуществлению библиотечного,
библиографического информационного
обслуживания пользователей библиотеки

**Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги**

Показатели качества и доступности государственной услуги	Целевое значение показателя в		Целевое значение показателя в последующие годы
	2014 г.	2015 г.	
1. Доступность			
1.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных доступностью информации о порядке оказания услуги	40-50 %	50-60 %	60-70 %
1.2. % (доля) случаев правильно заполненных заявителем документов и сданных с первого раза	40-50 %	50-60 %	60-70 %
1.3. % (доля) заявителей, считающих, что представленная информация об услуге в сети Интернет доступна и понятна	30-40 %	40-65 %	65-75 %
2. Качество			
2.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством оказания услуги	40-50 %	50-70%	70-85 %
2.2. % (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью должностных лиц	60-70 %	70-80 %	80-90 %
2.5. % (доля) подготовленных в срок ответов на письменные обращения граждан и юридических лиц	60-70 %	70-80 %	80-90 %