



Утверждаю
Директор ГБУК «ООУНБ
им.Н.К.Крупской»

Л.П.Сковородко

« 20 » 08 2014 г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги «Предоставление во временное пользование документов или их копий из библиотечных фондов, находящихся в ведении Оренбургской области»

ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской»

№ п/п	Наименование раздела	Требование к содержанию раздела
1.	Общие положения	<p>1. Государственная услуга по «Предоставлению во временное пользование документов или их копий из библиотечных фондов, находящихся в ведении Оренбургской области»</p> <p>1.1 В процессе предоставления государственной услуги библиотека осуществляет взаимодействие с Министерством культуры и внешних связей, государственными органами исполнительной власти Оренбургской области, государственными федеральными и муниципальными библиотеками, библиотеками иной ведомственной принадлежности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями.</p> <p>Взаимодействие с Министерством культуры и внешних связей осуществляется по следующим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none">- выполнения государственного задания по предоставлению государственных услуг;- государственного финансирования деятельности библиотеки;- взаимодействия в проведении государственной политики в области библиотечного дела;- финансирования учредителем и исполнения библиотекой целевых программ;- развития материально-технической базы библиотеки. <p>1.2 Почтовый адрес для направления документов и обращений в Министерство культуры и внешних связей Оренбургской области : 460000, Оренбург, ул.Советская, 9. Режим работы министерства: понедельник –четверг - 9-00 - 18-00, пятница - 9-00 - 17-00,обед – 13-00- 14-00, выходные дни – суббота, воскресенье</p> <p>1.3. Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие исполнение государственной предоставление государственной услуги:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Конституцией Российской Федерации; - Федеральным законом от 06.10.2003г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"; - Федеральным законом от 09.10.1992г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"; - Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле"; - Федеральным законом "Об обязательном экземпляре документов" от 29 декабря 1994г. N77-ФЗ с внесением изменений и дополнений от 11февраля 2002г. N 19-ФЗ ст.ст.2-4; - Федеральным законом "Об основных гарантиях прав ребенка в РФ" от 24.07.1998г. N124-ФЗ; - Постановлением правительства РФ "Об утверждении положения о государственной системе научно-технической информации" от 24.07.1997г. N 950 (ред. от 10.07.98г.); - Постановлением правительства Российской Федерации от 08.12.2005 г. N 740 "О Федеральной целевой программе "Культура России (2006-2010 годы)"; - Письмом МК РФ "О создании публичных центров правовой информации" от 4 ноября 1998г.; Законом Оренбургской области от 3 марта 2006 г. N 3129/545-III-ОЗ "О библиотечном деле в Оренбургской области" (принят Законодательным Собранием Оренбургской области 15 февраля 2006 г.) (с изменениями от 2 июля 2008 г., 6 июля, 29 сентября 2009 г) Положением о Министерстве культуры администрации Оренбургской области, утвержденным постановлением администрации Оренбургской области; - Уставом ГБУК «Областная универсальная научная библиотека им.Н.К.Крупской Утверждён 16.09.1999, № 452Р. Измен. №1 Утв.29.03.2005 №75, №2 Утв. 17.02.2006 №36, №3 Утв.27.02.2009 №62 - Локальными актами ГБУК ОУНБ им.Н.К.Крупской, регламентирующими библиотечную деятельность; - Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области. <p>1.4. Оказание государственной услуги включает в себя получение пользователем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - бесплатно информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа.
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none">- полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;- во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;- дополнительных видов услуг, в том числе платных, перечень которых определяется правилами пользования библиотекой. <p>Конечными результатами предоставления услуги являются: предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания; выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.</p> <p>Юридическим фактом, которым начинается исполнение услуги, является обращение заявителя (потребителя) к специалистам ГБУК ОУНБ им.Н.К.Крупской о предоставлении документа в пользование.</p> <p>Условия предоставления библиотекой услуги устанавливаются в соответствии с уставом библиотеки и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.</p> <p>1.5. Описание заявителей (кто имеет право на получение госуслуги (госфункции), в том числе кто может представлять интересы заявителя.</p> <p>Заявителями на предоставление государственной услуги «Услуги по предоставлению во временное пользование документов или их копий из библиотечных фондов, находящихся в ведении Оренбургской области» являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся с запросом о предоставлении государственной услуги. Отдельные категории заявителей, их возраст определены уставом библиотеки в зависимости от функциональных особенностей библиотеки, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.</p> <p>Для получения доступа к услуге (записи в библиотеку) необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).</p> <p>Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями</p>
--	--	--

		<p>или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства).</p> <p>Пользователями услуги являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.</p> <p>Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотеки через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств областного бюджета и федеральных программ.</p>
2.	<p>Требования к порядку предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции)</p>	<p>2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции):</p> <p>Государственная услуга «Услуги по предоставлению во временное пользование документов или их копий из библиотечных фондов, находящихся в ведении Оренбургской области» предоставляется с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее – государственная услуга). В процессе предоставления государственной услуги библиотека осуществляют взаимодействие с министерством культуры Оренбургской области, государственными органами исполнительной власти, государственными федеральными и муниципальными библиотеками, библиотеками иной ведомственной принадлежности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.</p> <p>2.1.1. Место нахождения и график работы ГБУК ОУНБ им.Н.К.Крупской: г.Оренбург, ул.Советская,20 График работы: Понедельник – четверг : 9.30-20.00 Пятница – выходной день Суббота, воскресенье : 10.00-18.00 Первый вторник каждого месяца – санитарный день</p> <p>2.1.2. Справочные телефоны структурных подразделений ГБУК «ОУНБ им.Н.К.Крупской», предоставляющих государственную услугу (исполняющих госфункцию), для консультаций: Сектор регистрации -60-60-24 Сектор справочного обслуживания-77-24-72 Электронный читальный зал – 61-60-27 Информационно-библиографический отдел – 77-24-72</p>

Абонементы литературы на русском и иностранных языках-77-08-50
Отдел краеведения – 77-92-66
Отдел периодики-77-92-66
Музыкально-нотный отдел- 77-24-72

2.1.3. Адрес официального сайта ГБУК ОУНБ им.Н.К.Крупской сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении государственной услуги (исполнении государственной функции), адреса электронной почты для приёма обращений заявителя:

<http://www//orenlib.ru>

orenlib@bk.rb

2.1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции), в том числе о ходе предоставления госуслуги (исполнения госфункции):

Сведения о режиме работы библиотеки размещаются на вывесках при входе в здания библиотеки.

В общедоступной зоне и на официальном сайте библиотеки в сети Интернет размещена следующая информация:

сведения о графике работы;

правила пользования библиотекой, права и обязанности читателей, в том числе основания отказа в предоставлении государственной услуги;

утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;

информация о номерах телефонов отделов библиотеки;

схема расположения помещений (поэтажный план);

сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;

контактная информация о руководстве библиотеки с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

перечень требований настоящего Стандарта, которым должны соответствовать услуги, предоставляемые библиотекой;

информация о способах доведения пользователями библиотеки своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки;

порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемых услуг.

- Информация о процедуре предоставления государственной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях (в том числе в сети Интернет), на информационных стендах ГБУК «ОУНБ им.Н.К.Крупской», публикуется в средствах массовой информации, в раздаточных информационных

		<p>материалах (брошюрах, буклетах). <u>-перечень документов, их формы для заполнения, образцы заполненных документов, необходимых для предоставления госуслуги (контрольный лист, регистрационная карточка).</u></p> <p>2.1.5. Перечень вопросов, по которым осуществляется консультирование.</p> <p>Консультации предоставляются по следующим вопросам:</p> <p>о перечне документов, необходимых для получения данной государственной услуги;</p> <p>об адресах иных организаций, участвующих в процессе предоставления государственной услуги;</p> <p>сроках оказания государственной услуги;</p> <p>о времени приема и выдачи документов;</p> <p>о порядке обжалования действий или бездействия должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги.</p> <p>Консультации предоставляются при личном или письменном обращении, посредством интернет-сайта, телефона или электронной почты.</p> <p>2.1.6. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций, требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с получателями государственной услуги (функции):</p> <p>При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан сотрудники ГБУК «ООУНБ им.Н.К.Крупской», участвующие в предоставлении государственной услуги, информируют обратившихся по интересующим их вопросам.</p> <p>Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилию, имя, отчество и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок. Максимальное время разговора с учетом возраста обратившегося и восприятия им получаемой информации - 5 минут.</p>
--	--	---

При невозможности принявшего звонок сотрудника самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому он может получить необходимую ему информацию

2.1.7. Информация о государственной услуге предоставляется:

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов).

Адрес сайта ГБУК «ООУНБ им.Н.К.Крупской» - www.orenlib.ru, контактный телефон: (3532) 77-06-76; 77-91-73; 61-60-24.

2.2. Сроки предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции):

2.2.1. допустимые сроки предоставления услуги :

Срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от заявителя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

Сроки ожидания при оказании государственной услуги в Государственном бюджетном учреждении культуры Оренбургская областная универсальная научная библиотека имени Н.К.Крупской» составляют:

- получение книги из отдела городского абонемента – 10 мин.

- получение книги из подсобных фондов отделов библиотеки – 5 мин.

- получение книги из отдела основного книгохранения – 15 мин.

Общий срок оказания государственной услуги не должен превышать 30 минут.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления Услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения

действия данных обстоятельств.

Об увеличении срока предоставления государственной услуги Пользователь информируется в течение 1 рабочего дня с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

Ожидание Пользователем в очереди при подаче документов не должно превышать 10 минут.

2.2.2. сроки прохождения отдельных административных процедур – 10 мин.

2.2.3. сроки приостановления предоставления госуслуги (исполнения госфункции) в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации.

2.2.4. продолжительности приёма (приёмов) у должностного лица (ответственного специалиста) -5 минут.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении госуслуги (исполнении госфункции), в т.ч. для отказа в приёме и рассмотрении документов.

В случае отсутствия в федеральных законах оснований для отказа в предоставлении услуги, то такие основания (согласно части 3 ст. 55 Конституции Российской Федерации) не могут быть установлены ни регламентами, ни какими другими нормативными актами Российской Федерации или ведомственными актами.

- Заявителю может быть отказано в предоставлении доступа к государственной услуге в следующих случаях:

непредставление документов, дающих право на получение государственной услуги;

- если выполнение запроса противоречит нормам законодательства об авторском праве.

- нарушение правил пользования библиотекой, разработанных в соответствии с Уставом библиотеки и регламентирующих отношения между библиотекой и пользователями, права, обязанности и ответственность сторон.

Факты утери или порчи документов из фонда библиотеки, нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений получателем государственной услуги правил пользования библиотекой подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленных Правилами пользования библиотекой.

Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается

2.4. Требования к местам предоставления госуслуги

		<p>(госфункции):</p> <p>Здание библиотеки быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте, иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты и пр.).</p> <p>Помещения библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).</p> <p>Библиотека должны быть обеспечены санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, туалетная комната, санузел), укомплектованы необходимой мебелью, техническими средствами.</p> <p>Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобство пользователя.</p> <p>Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.</p> <p>Государственная услуга предоставляется структурными подразделениями библиотеки. Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами, телефонной связью. В местах предоставления государственной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей. Места предоставления государственной услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагрева), а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации системой охраны. Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», необходимо обеспечить возможности реализации прав инвалидов на исполнение по их заявлению государственной функции - пандусы, поручни. Иметь парковочные места и т.д.</p> <p>Услуга предоставляется на безвозмездной основе</p>
--	--	--

3.	<p>Административные процедуры</p>	<p>Описание последовательности всех действий при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги).</p> <p>Для получения государственной услуги заявителю необходимо совершить следующие действия:</p> <p>лично обратиться в рабочее время в ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотеку им. Н.К.Крупской»;</p> <p>предъявить в сектор регистрации, паспорт гражданина Российской Федерации или иной заменяющий его документ;</p> <p>получить в секторе регистрации, документ, предоставляющий право пользования государственной услугой библиотеки;</p> <p>предъявить документ, предоставляющий право пользования государственной услугой библиотеки, сотруднику библиотеки.</p> <p>В качестве документа, предоставляющего право пользования государственной услугой, обратившемуся выдается электронный читательский билет определенным сроком действия и контрольный листок, либо разовый пропуск. Читательский билет дает право пользования государственной услугой только ГБУК «ООУНБ им.Н.К.Крупской».</p> <p>Читательский билет оформляется в порядке, предусмотренном правилами пользования библиотекой, при наличии документа, удостоверяющего личность. При наличии у получателя государственной услуги читательского билета в нем должна быть отметка о ежегодной перерегистрации получателя государственной услуги. Разовый пропуск выдается сотрудником отдела учета и контроля библиотеки на однократное посещение читальных залов библиотеки в порядке, предусмотренном правилами пользования библиотекой. Контрольный листок выдается получателю государственной услуги сотрудником сектора регистрации библиотеки на основании действующего читательского билета либо разового пропуска.</p>

		–
4.	<p>Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции (предоставлением госуслуги)</p>	<p>4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением ответственными должностными лицами положений адм. регламента, а также за принятием решений ответственными лицами:</p> <p>Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами ГБУК «ООУНБ им.Н.К.Крупской» требований к предоставлению услуги осуществляется: заместителем директора по библиотечной работе Никитиной Н.В. Тел. 77-91-73</p> <p>4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения госфункции (предоставления госуслуги).</p> <p>Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги осуществляется руководителями структурных подразделений библиотеки.</p> <p>Специалист, ответственный за предоставленную государственную услугу несет персональную ответственность. Персональная ответственность специалиста закрепляется в должностной инструкции.</p> <p>Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителем учреждения.</p> <p>Периодичность плановых проверок составляет –2 раза в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб.</p> <p>По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <p>Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.</p> <p>4.3. Ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления госуслуги.</p> <p>В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к</p>

		ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
5.	<p>Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)</p>	<p>5.1 Организация рассмотрения обращения жителей Оренбургской области по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».</p> <p>Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы или по телефону (3532) 77-06-76</p> <p>Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются.</p> <p>Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • фамилию, имя, отчество; • почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; • изложение сути жалобы; • личную подпись и дату. <p>В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копию.</p> <p>Информация о личном приеме должностными лицами размещена на информационном стенде.</p> <p>Часы приема руководителем библиотеки по личным вопросам или обращениям :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Каждый вторник с 15.00 до 17.00. <p>Руководитель учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости • с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя; • вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения; • по результатам рассмотрения жалобы принимает

меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается руководителем учреждения, или его заместителями направляется по почтовому адресу, указанному в обращении

5.2 Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы

Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов семьи;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц приказами ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им.Н.К.Крупской», руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

5.3 Заявители могут сообщить о нарушении должностным лицом положений данного административного регламента, нарушении своих прав, некорректном поведении или нарушении служебной этики

а) по номеру телефона Министерства культуры и внешних связей Оренбургской области 8 (3532) 44-11-00;

б) по почтовому адресу г. Оренбург, ул. Советская, д. 9;

в) через сайт и по электронной почте office29@mail.orb.ru;

		<p>Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none">а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения. <p>Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством в судебном порядке.</p>
--	--	--