

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ГБУК РО «ДОНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»
ПО ОКАЗАНИЮ ЭЛЕКТРОННОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ
АППАРАТУ БИБЛИОТЕКИ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – Регламент) разработан в целях обеспечения реализации прав граждан на оперативный доступ к информации и повышения качества оказания электронной государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки (далее – Услуга).

1.2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении Услуги в ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека» (далее – Библиотека).

1.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г. : [с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ] (Собрание законодательства РФ, 2009, №7).;

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (ред. от 24.02.2010) (Собрание законодательства РФ, 2006, № 52 (1 ч.), ст. 5496; 2010, № 9, ст. 899);

- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ (ред. от 27.12.2009) (Российская газета, 1995, № 11-12, 17 января; 2009, № 252, 29 декабря);

- Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ ("Российская газета", N 168, 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-ФЗ (ред. от 23.11.2009) (Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Российская газета, 2009, N 226, 27 ноября);

- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ (ред. от 23.07.2008) (Российская газета, 1995, № 11-12, 17 января; 2008, № 158, 25 июля);

- Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (Российская газета, 2006, № 165, 29 июля);
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Российская газета, 2009, № 25, 13 февраля);
- Постановлением Правительства РФ "О внесении изменений в федеральную целевую программу "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)" от 15 августа 2006 г. № 502 (Собрание законодательства РФ, 2006, № 37, ст. 3875);
- Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 07.02.2008 № Пр-212) (Российская газета, 2008, № 34, 16 февраля).
- ГОСТом Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (Утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 28 июля 2003 г. № 253-ст.);
- Перечнем действующих стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД);
- Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС (в ред. Областных законов от 06.06.2005 N 326-ЗС, от 19.05.2006 N 494-ЗС, от 16.11.2007 N 804-ЗС, от 13.10.2008 N 113-ЗС, от 01.10.2009 N 303-ЗС); в данном виде документ опубликован не был;
- Уставом Государственного учреждения культуры Ростовской области «Донская государственная публичная библиотека», утвержденным 29.06.2007 г.;
- Правилами пользования ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотек»»
 - 1.4. Вид Услуги – бесплатная.
 - 1.5. Результат предоставления Услуги – библиографическая информация об издании.
 - 1.6. Получатели Услуги (далее – пользователи) – физические лица (независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, места жительства) и юридические лица (независимо от организационно-правовой формы и места нахождения).

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления Услуги

2.1.1. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя Услуги:

Услуга предоставляется в удаленном режиме на сайте Библиотеки по адресу http://www.dspl.ru/el_catalogue.html ежедневно и круглосуточно, включая праздничные дни, официально объявленные Правительством РФ

нерабочими.

2.1.2. Информирование о процедуре предоставления Услуги осуществляется специалистами Библиотеки в ходе личного обращения пользователей, с применением средств телефонной и почтовой связи, электронной почты, посредством сети Интернет.

2.1.3. Электронный адрес официального сайта Библиотеки: www.dspl.ru.

2.1.3.1. E-mail Библиотеки: spravka@dspl.ru;

2.1.3.2. Номер телефона для справок: 8(863) 264-85-97 – отдел справочного обслуживания.

Контактная информация администрации Библиотеки и структурных подразделений, оказывающих Услугу:

Директор	(863) 264-66-96	ekol@dspl.ru
Заместитель директора по библиотечной работе	(863) 299-40-33, факс: (863) 264-66-96	lomanovskaya@dspl.ru
Заместитель директора по новым технологиям	(863) 299-40-33, факс: (863) 264-66-96	moon@dspl.ru
Заместитель директора по обслуживанию пользователей	(863) 264-06-00	sorokina@dspl.ru
Отдел искусств	(863) 264-42-54 (доб. 130)	
Отдел комплектования	(863) 264-37-54 факс	kompl@dspl.ru
Отдел краеведения	(863) 264-35-68 (доб. 124)	kray@dspl.ru
Отдел обработки документов и организации каталогов	(863) 264-37-54, факс	katalog@dspl.ru
Отдел периодических изданий	(863) 264-42-54 (доб. 118)	periodic@dspl.ru
Отдел справочного обслуживания	(863) 264-85-97	spravka@dspl.ru
Центр международных информационных ресурсов	(863) 264-52-75	kli@dspl.ru
Центр по работе с книжными памятниками Ростовской области	(863) 266-58-28	redfond@dspl.ru

2.1.3.3. При консультировании пользователей по телефону или их личном обращении специалисты Библиотеки дают исчерпывающую информацию по вопросам предоставления и оказания Услуги.

В случае, когда вопрос выходит за рамки компетенции, отвечающего специалиста, обращение переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо, или же обратившемуся пользователю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. При информировании по письменным обращениям пользователей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре

предоставления государственной услуги ответ на обращение направляется почтой, электронной почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2.1.5. Консультации (справки) по проблемам предоставления Услуги посвящены следующим вопросам:

- режим предоставления Услуги;
- адреса официального web-сайта и других интернет-проектов Библиотеки, сайтов федеральных и региональных библиотек, предоставляющих аналогичные Услуги;
- порядок предоставления в электронном виде информации о библиографических и полнотекстовых ресурсах Библиотеки;
- поиск и выбор источников информации для получения Услуги;
- состав фонда Библиотеки и наличие в нем конкретных документов для получения Услуги;
- правила оформления запроса для получения Услуги;
- возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек.
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

2.2. Основание для предоставления Услуги является личное обращение пользователя в удаленном режиме к электронным каталогам Библиотеки, размещенным в сети Интернет по адресу http://www.dspl.ru/el_catalogue.html.

2.3. Сроки оказания Услуги определяются скоростью обработки запроса программно-аппаратными средствами, обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей Услугу, и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения Услуги.

2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления Услуги либо отказа в предоставлении Услуги.

2.4.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении Услуги является отсутствие данных, которые необходимы в обязательном порядке для заполнения полей при оформлении запроса, неправильное (ошибочное) заполнение полей для ввода данных или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных параметров.

2.4.2. Отказ в предоставлении Услуги на этом основании может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

2.5. Перечень необходимых для предоставления Услуги документов.

• Заполненная электронная форма поиска в электронных каталогах Библиотеки в соответствии с правилами заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска (*Приложение №1*).

2.6. Требования к документам, предоставляемым пользователями:

• Соблюдение правил заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска в электронных каталогах библиотеки, отсутствие грамматических ошибок, описок при заполнении полей электронной формы поиска в электронном каталоге или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Предоставление Услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

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

3.2. Каталогизация документов подразделяется на каталогизацию вновь поступивших документов и ретроспективную каталогизацию документов из фондов Библиотеки

3.2.1. Каталогизация вновь поступивших документов:

3.2.1.1. Индексирование:

- систематизация по LBC/RL (четырёхтомник Таблиц ББК для областных библиотек);
- создание набора ключевых слов данного документа;
- предметизация по Авторитетным файлам (АФ) Сводного каталога библиотек России (СКБР).

3.2.1.2. Поиск документа в СКБР.

3.2.1.3. Заимствование из СКБР библиографической записи (БЗ).

3.2.1.4. Редакция заимствованной БЗ:

- очистить БЗ от чужих полочных шифров;
- установить соответствия индексов ББК;
- довести до нормы поискового образа документа (внести ключевые слова).

3.2.1.5. Поиск в Сводном каталоге Ростовской области (СКРО) / заимствовать из СКРО.

3.2.1.6. Редакция заимствованной БЗ:

- очистить БЗ от чужих полочных шифров;
- установить соответствия индексов ББК;
- довести до нормы поискового образа документа (внести ключевые слова).

3.2.1.7. Создать оригинальную БЗ / Редактировать оригинальную БЗ.

3.2.1.8. Поставить БЗ в СКБР.

3.2.1.9. Копировать БЗ в базу Сводный каталог Ростовской области (СКРО).

3.2.1.10. Придать БЗ документа статус «Полный», сделать доступной для пользователей в электронных каталогах библиотеки.

3.2.1.11. Контролировать качество машиночитаемых библиографических записей.

3.2.1.12. Результат данной административной процедуры – наличие библиографической записи документа в электронных каталогах библиотеки.

3.2.1.13. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий отделом комплектования, заведующий отделом обработки документов и организации каталогов, заведующий отделом искусств, заведующий отделом краеведения, заведующий отделом периодических изданий, заведующий центром международных информационных ресурсов, заведующий центром информационных технологий.

3.2.2. Ретроспективная каталогизация документов из фондов библиотеки.

3.2.2.1. Отобрать документы для ретроспективной каталогизации.

3.2.2.1.2. Наклеить штрих - коды или RFID-метки.

3.2.2.1.3. Осуществить поиск документа в Электронных каталогах Библиотеки с целью проверки на дублетность.

3.2.2.1.4. В случае наличия БЗ документа в Электронном каталоге, добавить информацию о данном экземпляре и его штрих - код.

3.2.2.1.5. В случае отсутствия БЗ документа в Электронном каталоге, составить машиночитаемую БЗ (опознавательную или одноуровневую/многоуровневую).

3.2.2.1.6. Сформировать список введенных документов с опознавательными БЗ, передать в отдел обработки документов и организации каталогов (1 раз в неделю).

3.2.2.1.7. На основе списка введенных документов и опознавательной записи осуществить поиск в БД «Вся Россия» (Центр ЛИБНЕТ).

3.2.2.1.8. Осуществить заимствование и корректировку БЗ.

3.2.2.1.9. В случае отсутствия БЗ, составить машиночитаемую БЗ на основе карточки генерального алфавитного каталога (ГАК) библиотеки.

3.2.2.1.10. Придать БЗ документа статус «Полный», сделать доступной для пользователей в электронных каталогах библиотеки.

3.2.2.1.11. Контролировать качество машиночитаемых библиографических записей.

3.2.2.1.12. Результат данной административной процедуры – наличие библиографической записи документа в электронных каталогах библиотеки.

3.2.2.1.13. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий отделом обработки документов и организации каталогов, заведующий отделом искусств, заведующий отделом фондов и обслуживания, заведующий центром международных информационных ресурсов, заведующий центром информационных технологий.

3.2.2.2. Ретроспективная каталогизация периодических изданий из фондов Библиотеки.

3.2.2.2.1. Сверить наличие физических единиц (номеров) периодических изданий (журналов) с данными учетной картотеки.

3.2.2.2.2. Подобрать и доставить первые номера наименований периодических изданий (журналов), а также информацию о наличии физических единиц для составления машиночитаемой БЗ.

3.2.2.2.3. Составить машиночитаемую БЗ: общей части сериального издания (журнала) и спецификации (физической единицы) сериального издания (журнала).

3.2.2.2.4. Придать БЗ документа статус «Полный», сделать доступной для пользователей в электронных каталогах библиотеки.

3.2.2.2.5. Контролировать качество машиночитаемых БЗ.

3.2.2.2.6. Результат данной административной процедуры – наличие БЗ документа в электронных каталогах Библиотеки.

3.2.2.2.7. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий отделом обработки документов и организации каталогов, заведующий отделом фондов и обслуживания, заведующий отделом периодических изданий, заведующий центром информационных технологий.

3.3. Обеспечение хранения и защита от несанкционированного доступа.

3.3.1. Производить бесперебойное резервное копирование и дублирование информационных ресурсов электронных каталогов Библиотеки.

3.3.2. Осуществлять систематическое обновление антивирусных баз.

3.3.3. Результат данной административной процедуры – безопасное предоставление и резервное хранение информационных ресурсов электронных каталогов Библиотеки.

3.3.4. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий центром информационных технологий.

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки.

3.4.1. Основанием для начала данной административной процедуры является разовый запрос пользователя, сформированный в поисковой форме электронного каталога, в соответствии с правилами заполнения полей Базового, Расширенного или Профессионального поиска.

3.4.2. Для постоянного свободного доступа к электронным каталогам Библиотеки (http://www.dspl.ru/el_catalogue.html) обеспечить безотказную и бесперебойную работу ее информационно-компьютерных систем и электронного оборудования.

3.4.3. Разработать и поддерживать логичную структуру и удобную навигацию с возможностью многоаспектного поиска в электронных каталогах Библиотеки.

3.4.4. Информировать пользователей о составе и полноте электронных каталогов Библиотеки.

3.4.5. Результат данной административной процедуры – получение библиографической информации об издании.

3.4.6. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий отделом обработки документов и организации каталогов и заведующий центром информационных технологий.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Библиотеки положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, осуществляется директором Библиотеки, заместителями директора по библиотечной работе и по организации обслуживания пользователей, должностными лицами (зав. отделами), ответственными за организацию работы по предоставлению Услуги.

4.2. Контрольные мероприятия по проверке исполнения Услуги проводятся министерством культуры Ростовской области на основе ежегодно составляемых им планов и на основании поступивших от пользователей жалоб на предоставление Услуги.

4.2.1. Каждое контрольное мероприятие осуществляется на основании приказа министерства культуры Ростовской области с указанием участвующих в нем должностных лиц.

4.3. Ответственность должностных лиц и специалистов за решения и действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения Услуги.

4.3.1. Должностные лица, ответственные за исполнение настоящего Регламента:

- определяют и корректируют ход исполнения административных процедур (действий) в целях оптимизации процесса;
- вносят предложения по оптимизации процесса исполнения Услуги;
- назначают ответственных за выполнение отдельных административных процедур (действий).

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов за предоставление Услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3.3. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений

в ходе исполнения Услуги на основании настоящего Регламента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», областным законом «Об обращениях граждан» от 18.09.2006 г. № 540-ЗС и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.2. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения Услуги на основании настоящего Регламента, могут быть обжалованы:

- в министерстве культуры Ростовской области;
- в прокуратуре Ростовской области;
- в суде.

5.3. Досудебное обжалование: заинтересованные лица (пользователи) могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения Услуги на основании настоящего Регламента (далее жалоба).

5.4. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге обращений», высказана устно на личном приеме у директора Библиотеки или замещающего его лица в приемные часы.

5.5. Все поступающие в Библиотеку письменные обращения, вне зависимости от выбранного заявителем способа направления обращения (по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования), регистрируются.

5.6. Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личную подпись.

5.6.1. В случае необходимости (в подтверждение своих доводов) к жалобе заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.7. Письменная жалоба вместе с копиями материалов, представленных заявителем, регистрируется и передается ответственному лицу для рассмотрения.

5.8. Рассмотрение запроса (жалобы) осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента регистрации поступления запроса (жалобы).

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению сведений заявителю и применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе осуществления административной процедуры по предоставлению Услуги на основании настоящего Регламента, которые повлекли за собой жалобу пользователя.

5.10. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и

действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в срок не превышающем 30 дней с момента регистрации обращения.

5.11. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны: фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- 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.

5.12. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.13. Обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Услуги на основании настоящего Регламента в судебном порядке происходит согласно действующему законодательству.

Поиск информации в электронных каталогах OPAC-Global

