

**Порядок оказания государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в
бюджетном учреждении культуры Вологодской области «Вологодская
областная детская библиотека»**

1. Общие положения

Порядок оказания государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в бюджетном учреждении культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека»» (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных. Данным Порядком устанавливаются сроки и последовательность необходимых процедур и действий при предоставлении услуги.

1.1 Заявители, имеющие право на получение услуги

Заявители, в отношении которых исполняется услуга (далее – Заявители), являются любые физические и юридические лица, а также их уполномоченные представители.

1.2 Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.2.1 Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется непосредственно бюджетным учреждением культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека» (далее - библиотека).

Сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе официального сайта, электронной почты библиотеки приведены в приложении №1 к Порядку.

1.2.2. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления услуги:

- на информационных стендах в помещениях библиотеки;
- на основании письменного обращения по установленной форме (Приложение № 2 к данному Порядку), направленного по почте, факсу, электронной почте;
- при личном обращении;
- по телефону;
- на сайте библиотеки: www.vodb.ru;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области (<http://www.gos-uslugi.gov35.ru>);
- на официальном портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

Информация о предоставлении данной услуги также может распространяться через средства массовой информации (традиционные или электронные), с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, и др.), размещаемых в помещениях Библиотеки или других учреждениях, по согласованию с библиотекой.

1.2.3. На информационных стендах и сайте библиотеки размещается следующая информация:

- сведения о перечне предоставляемых услуг;
- правовые акты, регулирующие порядок оказания услуги;
- правила пользования библиотекой;

- фамилия, имя, отчество, должность лица, ответственного за прием жалоб на действия (бездействие) лиц, осуществляющих предоставление услуги, график его работы, номер кабинета;

- телефон, адрес электронной почты, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом положений настоящего Порядка.

1.2.4. Для получения информации об услуге, процедуре ее предоставления Заявители вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Библиотеки, непосредственно участвующим в предоставлении услуги;

- в письменной форме лично или почтой в адрес библиотеки;

- к сотрудникам библиотеки через сайт www.voddb.ru. При обращении через сайт необходимо указать электронный адрес для направления ответа на запрос.

1.2.5. Информирование заявителей проводится в трех формах: устной, письменной, электронной. Информация предоставляется в часы работы библиотеки.

1.2.6. При ответах на телефонные звонки и устные личные обращения Заявителей сотрудники библиотеки в вежливой, корректной форме информируют заявителя о порядке предоставления услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения библиотеки, в которое позвонил Заявитель; фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудников библиотеки самостоятельно ответить на поставленный вопрос Заявителю сообщают телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Устно предоставляется информация, поиск которой занимает не более 10 минут. Если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

1.2.7. Письменное информирование по вопросам предоставления услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления услуги. Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Библиотеке.

Задача специалистов библиотеки, отвечающих на письменное обращение, обеспечить полный, качественный, развернутый ответ Заявителю на вопрос, заданный в обращении. Письменный ответ обязательно должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем библиотеки либо уполномоченным им лицом и направляется письмом, факсом, электронной почтой, в зависимости от способа обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации в рамках данной услуги (Приложение № 3 к Порядку).

1.2.8. Ответ заявителю, обратившемуся через сайт библиотеки, высылается в течение 5 рабочих дней на адрес электронной почты, указанный в тексте обращения.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги

2.1.1. Наименование услуги - «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в бюджетном учреждении культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека» (далее – услуга).

Справочно-поисковый аппарат – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5);

База данных – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1);

2.1.2. Услуга предоставляется бюджетным учреждением культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека», далее (библиотека).

2.2. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является обеспечение свободного и равного доступа заявителей к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах:

- при личном обращении: предоставление автоматизированного рабочего места Заявителю и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей Заявителя;
- при письменном обращении: предоставление Заявителю информации об официальном сайте библиотеки в сети Интернет (www.voddb.ru), обеспечивающем доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки;
- при обращении по телефону: предоставление Заявителю информации об официальном сайте библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных, библиотеки и удовлетворение информационных потребностей Заявителя;
- при удаленном доступе в сети Интернет: доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей Заявителя.

2.3. Срок предоставления услуги

2.3.1. Общий срок предоставления государственной услуги составляет не более 30 дней и складывается из следующих сроков:

- предоставление Заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении – в день обращения;
- предоставление информации Заявителю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении – не более 30 дней;
- предоставление информации Заявителю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при обращении по телефону – не более 10 минут;
- предоставление Заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через сайт библиотеки обеспечивается круглосуточно в момент обращения и определяется скоростью доступа заявителя к сети Интернет.

2.3.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в библиотеке Заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения государственной услуги и для консультаций не должно превышать 20 минут;
- время приема при получении информации о ходе выполнения государственной услуги не должно превышать 15 минут;
- время ожидания при получении результата государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4. Перечень нормативно-правовых актов, в соответствии с которыми предоставляется услуга

- 1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, в редакции Законов Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 6-ФЗК и № 7-ФЗК);
- 2) Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1 (с последующими изменениями);
- 3) Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18 декабря 2006 года № 230-ФЗ;
- 4) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 5) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 6) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 7) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2010 года N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (с последующими изменениями);

8) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

9) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

10) Закон Вологодской области от 2 октября 2008 года № 1849-ОЗ «О библиотечном обслуживании населения в Вологодской области» (с последующими изменениями);

11) Постановление Правительства Вологодской области от 7 апреля 2009 года № 599 «О Департаменте культуры и охраны объектов культурного наследия области» (с последующими изменениями);

12) Постановления Губернатора Вологодской области от 28 октября 2013 года №494 «Об изменениях в структуре органов исполнительной государственной власти области»;

13) Устав БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека», утверждённый приказом начальника Департамента культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области от 11.03.2011 г. № 60 (с последующими изменениями);

14) Правила пользования БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека», утвержденные 1 сентября 2011 года.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги

2.5.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, заявителям (физическим лицам) в помещении библиотеки осуществляется на основании читательского билета или разового разрешения на посещение библиотеки.

2.5.2. При отсутствии читательского билета получателям услуг (физическим лицам) для получения читательского билета или разового разрешения на посещение библиотеки необходимо предъявить паспорт, иной документ, удостоверяющий личность.

2.5.3. Для получения доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в помещении библиотеки заявителю, являющемуся юридическим лицом, необходимо заключить с библиотекой договор, дающий право на получение услуги.

2.5.4. Для получения услуги удаленными Заявителями документы не требуются.

2.6. Основания для отказа в предоставлении услуги

2.6.1. Основанием для отказа в предоставлении услуги является несоответствие обращения содержанию услуги. В указанном случае заявителю (представителю заявителя) должно быть сообщено о невозможности рассмотрения его запроса.

2.6.2. Также пользователю может быть отказано в предоставлении услуги в случае чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах (непреодолимая сила).

2.7. Основания для приостановления предоставления услуги

2.7.1. Технические причины (отключение электроэнергии, проведение профилактических работ на сервере библиотеки или на сервере провайдера библиотеки, повреждение кабельной линии, сбои в программном обеспечении), о чем заявители своевременно предупреждаются (объявления на сайте библиотеки, на досках объявлений в местах предоставления услуги, устно);

2.7.2. Нарушение заявителем Правил пользования библиотекой;

2.7.3. Изменение, удаление любых настроек в программах, установленных на компьютерах, запуск каких-либо программ с внешних носителей.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги

2.8.1. Услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении и получении услуги

2.9.1. Максимальный срок при получении результата предоставления услуги в помещении библиотеки – не более 20 минут;

2.9.2. Запрос заявителя о предоставлении услуги регистрируется в момент обращения заявителя в библиотеку, или на сервер библиотеки.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

2.10.1. В библиотеке должны быть следующие функциональные зоны, предназначенные для получателей услуги:

- зона регистрации;
- зона, оснащенная компьютерами с выходом в сеть Интернет, предназначенными для Заявителей библиотеки;
- общедоступные туалеты;
- гардероб для обслуживания получателей услуги;
- мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов, предусматривается возможность для копирования документов.

Места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями.

2.10.2. Помещения библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.). Места предоставления услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.10.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы библиотеки. У входа в каждый из отделов размещается табличка с наименованием подразделения учреждения.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление услуги при личном обращении заявителя в помещении библиотеки

3.1.1. Предоставление услуги при личном обращении заявителя в помещении библиотеки включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация посещения библиотеки и запроса заявителя;
- консультирование заявителя;
- предоставление услуги в случае отсутствия оснований для отказа в ее предоставлении, получение доступа заявителю к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

В случае наличия причин для отказа в предоставлении услуги или причин для приостановления ее предоставления, услуга может быть предоставлена после их устранения при повторном обращении.

3.1.2. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных заявителям (физическим лицам) в помещении библиотеки осуществляется на основании читательского билета или разового разрешения на посещение библиотеки.

3.1.3. Административная процедура

«Регистрация посещения библиотеки и запроса заявителя»

3.1.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в библиотеку.

3.1.3.2. Специалист библиотеки, непосредственно участвующий в предоставлении услуги, осуществляет регистрацию посещения библиотеки Заявителем, а также запроса заявителя в момент его получения.

3.1.3.3. Регистрация предусматривает:

- авторизацию заявителя на получение услуги;
- занесение сведений о посещении библиотеки в соответствующую регистрационную базу данных;
- регистрацию запроса заявителя.

3.1.3.4. Результатом административной процедуры является регистрация посещения библиотеки и запроса заявителя.

3.1.3.5. При отрицательном решении сотрудник библиотеки сообщает заявителю об отказе в регистрации с указанием причин отказа.

3.1.3.6. Максимальный срок административной процедуры составляет 5 минут.

3.1.4. Административная процедура «Консультирование заявителя»

3.1.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация запроса заявителя;

3.1.4.2. Специалист библиотеки, непосредственно участвующий в предоставлении услуги, предоставляет информацию по следующему кругу вопросов:

- об электронных адресах официального сайта библиотеки;
- о порядке работы со справочно-поисковым аппаратом библиотеки, базами данных.
- о методике самостоятельного эффективного поиска информации с использованием справочно-поискового аппарата, баз данных;

3.1.4.3. Максимальный срок административной процедуры консультирования заявителя специалистом библиотеки - 5 минут.

3.1.5. Административная процедура

«Получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»

3.1.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является завершение процедуры консультирования заявителя;

3.1.5.2. Заявителю предоставляется доступ к Заявительскому компьютеру библиотеки для просмотра выбранных библиотечных баз данных;

3.1.5.3. Заявитель занимает автоматизированное рабочее место, с рабочего стола Заявительского компьютера или с главной страницы официального сайта библиотеки выходит по ссылке на страницу доступа к электронному каталогу «Каталог», заполняет форму поискового запроса (Приложение № 4 к Порядку) и осуществляет поиск.

3.1.5.4. В результате поиска по электронному каталогу заявитель получает следующие результаты:

- при положительном решении появляются результаты поиска в виде нумерованного списка литературы с указанием: шифра книги, автора, заглавия и места хранения запрашиваемой книги;
- при отрицательном решении уведомление об отсутствии изданий записью «По данному запросу ничего не найдено».

3.1.5.5. Заявитель может воспользоваться поисковыми возможностями официального сайта библиотеки, предоставляющего доступ к полнотекстовым базам данных.

3.1.5.6. Заявитель занимает автоматизированное рабочее место, с рабочего стола Заявительского компьютера или с главной страницы официального сайта библиотеки переходит по ссылке на страницу «Электронная библиотека», получает доступ к оцифрованным изданиям.

3.1.5.7. Максимальный срок административной процедуры составляет 10 минут.

3.2. Предоставление услуги удаленным Заявителем

3.2.1. Заявитель, находящийся в удаленном доступе, получает услугу следующими способами:

- самостоятельно подключается к Интернет-сайту Библиотеки;

- осуществляет самостоятельный поиск информации путем выбора заявителем интересующей базы данных, вида поиска и способа поиска;

3.2.2. Максимальное время для предоставления заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных определяется скоростью доступа заявителя к сети Интернет.

4. Контроль за исполнением Порядка предоставления услуги

4.1. Внутренний контроль за соблюдением Порядка предоставления услуги осуществляется директором библиотеки или уполномоченными ими должностным лицом. Сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе официального сайта, электронной почты библиотеки приведены в приложении №1 к Порядку.

4.2. Внешний контроль соблюдения положений Порядка предоставления услуги осуществляется Департаментом культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области (далее департамент) в лице начальника департамента или уполномоченным им лицом. Сведения о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах официальных сайтов, адресах электронной почты департамента приведены в приложении №5 к Порядку.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей (представителей заявителей), принятие решений об устранении нарушений.

4.4. Проверки могут быть плановыми (на основании планов работы библиотеки, департамента) и внеплановыми, проводимыми по жалобам заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления услуги.

4.4.1. Решение о проведении внеплановой проверки принимает начальник департамента, директор библиотеки или уполномоченные ими лица.

4.4.2. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

4.4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей (представителей заявителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.4.4. Специалисты учреждения несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных регламентах.

4.4.5. В случае выявленных нарушений специалист несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, а также административную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе устно или письменно обжаловать действия или бездействие специалистов учреждения по предоставлению услуги директору библиотеки, обжаловать действия или бездействие директора библиотеки, учредителю библиотеки (в департамент культуры и охраны объектов культурного наследия Вологодской области).

5.3. Обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц при исполнении услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителей (представителей заявителей) права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного обращения.

5.5. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внеплановой проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов директор библиотеки, начальник департамента или уполномоченные ими лица, вправе продлить срок рассмотрения обращения

не более чем на 30 дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

5.6. Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается законодательством Российской Федерации.

Согласно пункту 1 статьи 7 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» заявитель (представитель заявителя) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (библиотеку или учредителя библиотеки) либо фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица), а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

должность, фамилия, имя и отчество специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого действия (бездействия);

обстоятельства, на основании которых заявитель (представитель заявителя) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

5.7. По результатам рассмотрения обращения директором библиотеки, начальником департамента культуры и охраны объектов культурного наследия области или лицами ими уполномоченными принимается решение об удовлетворении требований заявителя (представителя заявителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (представителю заявителя).

5.8. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Директор библиотеки, начальник департамента культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия Вологодской области или лица ими уполномоченные при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор библиотеки, начальник департамента или лица ими уполномоченные, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

5.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя (представителя заявителя). В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.10. Результатом рассмотрения обращения является:

- признание действия (бездействия) должностных лиц библиотеки, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, не соответствующими требованиям действующего законодательства, повлекшими нарушение прав, свобод и законных интересов заявителя. В этой связи директор библиотеки обязан совершить определенные действия, принять решение или иным образом устранить допущенные нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя в установленный срок.

- признать признание действия (бездействия) должностных лиц библиотеки, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, соответствующими требованиям действующего законодательства.

к Порядку предоставления услуги,
утвержденному приказом директора
БУК ВО «Вологодская областная
детская библиотека»
от «09» января 2014 года №02 (осн)

Справочная информация о бюджетном учреждении культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека», предоставляющем государственную услугу «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных».

Полное наименование учреждения: бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная детская библиотека».

Краткое наименование учреждения: БУК ВО «ВОДБ».

Юридический адрес: г. Вологда, Советский проспект, д. 20;

Фактический адрес: г. Вологда, Советский проспект, д. 20;

Почтовый адрес для направления в библиотеку документов и обращений по вопросам оказания государственной услуги: 160000, Советский проспект, д. 20;

Директор: Шпагина Наталия Борисовна, тел. 8 (8172) 72-91-82;

Администрация: тел./факс: 8 (8172) 72-91-82;

Е-mail: info@vodb.ru;

Официальный сайт: www.vodb.ru;

Телефон для приема обращений, получения справок по вопросам оказания государственной услуги: 8 (8172) 72-91-82 (администрация);

Факс для приема письменных обращений: 8 (8172) 72-60-18.

Е-mail для приема обращений граждан: info@vodb.ru;

Режим работы для пользователей в обычное время (01 сентября – 31 мая): с 10.00 до 18.00 понедельник-пятница, с 10.00 до 17.00 воскресенье, выходной день – суббота.

Режим работы в летнее время (с 01 июня по 01 сентября): с 10.00 до 18.00, выходные дни – суббота, воскресенье;

Режим работы администрации библиотеки: с 9.00 до 18.00, выходные дни - суббота, воскресенье;

Санитарный день – последний вторник месяца;

В предпраздничные дни продолжительность времени работы сокращается на 1 час.

Приложение 2
к Порядку предоставления услуги,
утвержденному приказом директора
БУК ВО «Вологодская областная
детская библиотека»
от «09» января 2014 года №02 (осн)

Директору БУК ВО «Вологодская областная
детская библиотека»

от _____

(фамилия, имя, отчество)

Прошу Вас предоставить мне информацию о

(изложение сути вопроса по предоставлению услуги)

(иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить)

Информацию прошу направить по адресу:

(полный почтовый адрес или/и адрес электронной почты, адрес телефаксимильной связи)

Подпись заявителя (представителя заявителя).

Дата подачи запроса.

Приложение 3
к Порядку предоставления услуги,
утвержденному приказом директора
БУК ВО «Вологодская областная
детская библиотека»
от «09» января 2014 года №02 (осн)

(Фамилия, имя, отчество заявителя)

(адрес места жительства
или/и адрес электронной почты, по которому
должен быть направлен ответ)

Уважаемый _____!

В ответ на Ваш запрос от _____ сообщая следующее.
(дата запроса)

(ответ по существу запроса; в случае отказа в предоставлении информации указываются
причины)

С уважением,
директор ВОДБ

(подпись)

(Ф.И.О.)

Ф.И.О. специалиста, подготовившего ответ
Контактный телефон

Приложение 4
к Порядку предоставления услуги,
утвержденному приказом директора
БУК ВО «Вологодская областная
детская библиотека»
от «09» января 2014 года №02 (осн)

Форма заполнения поискового запроса при осуществлении поиска по электронному каталогу на сайте БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»
(www.vodb.ru)

Вологодская областная детская библиотека

Книги - стандартный поиск

Область поиска

Ключевые слова (сортировка по релевантности)

Поиск

Поступления за 2015 - год

2015		
Декабрь	Ноябрь	Октябрь
Сентябрь	Август	Июль
Июнь	Май	Апрель
Март	Февраль	Январь

Правила составления запроса при поиске ?

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

- При поиске по **ключевым словам** - фразу на естественном языке. Ключевые слова формируются практически из всех полей библиографического описания. Фраза разбирается на отдельные слова (цифры не учитываются!), которые морфологически нормализуются (только для русских слов!). При поиске по ключевым словам применяется алгоритм ранжирования найденных документов: список результатов поиска сортируется в порядке убывания ранга документа. Чем больше в найденном документе слов из запроса, чем эти слова ближе друг к другу и чем больше их суммарный вес - тем выше место документа в результате поиска.

Ссылка "Найти похожие", которая показывается в библиографическом описании найденных записей, формирует запрос на ранжированный поиск, включающий все ключевые слова записи.

- При поиске по автору или заглавию - фамилию или начало заглавия (в случае если оно точно известно). В это случае следует вводить только одного автора (или одно заглавие).
- При поиске по году - год издания (одно число).

Получив результат поиска Вы сможете также же образом "уточнить" Ваш запрос (искать в найденном).

© Международная Ассоциация пользователей и разработчиков электронных библиотек и новых информационных технологий
(Ассоциация «ЭБНИП»)

Приложение 5
к Порядку предоставления услуги,
утвержденному приказом директора
БУК ВО «Вологодская областная
детская библиотека»
от «09» января 2014 года №02 (осн)

Информация о местонахождении Департамента культуры, туризма и охраны
объектов культурного наследия Вологодской области

Департамент культуры, туризма и охраны объектов культурного наследия
Вологодской области располагается по адресу: г. Вологда, Советский проспект, д. 6, 4 этаж

Почтовый адрес Департамента культуры, туризма и охраны объектов культурного
наследия Вологодской области: 160000, г. Вологда, Советский проспект, д. 6

Приемная Департамента культуры, туризма и охраны объектов культурного
наследия Вологодской области располагается по адресу: г. Вологда, Советский проспект, д.
6, 4 этаж. Режим работы: с 8 до 17 часов, в предпраздничные дни: с 8 до 16 часов. Перерыв: с
12.30 до 13.30

Контактные телефоны: (817-2) 72-45-69, факс (817-2) 75-97-26

Адрес электронной почты: depcult@gov35.ru

Официальный сайт Департамента: <http://depcult35.ru>