

**Регламент
государственных учреждений культуры, подведомственных Комитету по культуре,
по предоставлению услуги «Предоставление доступа к изданиям,
переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Санкт-Петербурга,
в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства
Российской Федерации об авторских и смежных правах»**

1. Общие положения

1.1. Регламент государственных учреждений культуры, подведомственных Комитету по культуре, по предоставлению услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Санкт-Петербурга, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее - услуга) устанавливает сроки и последовательность действий (далее – административные процедуры) по предоставлению услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Регламент государственных учреждений культуры, подведомственных Комитету по культуре, по предоставлению услуги (далее – регламент) размещен на официальном сайте Комитета по культуре (далее – Комитет) [http:// www.spbculture.ru/](http://www.spbculture.ru/).

1.3. Краткое наименование услуги: предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид.

1.4. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом физическим и юридическим лицам либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

1.5. Информация по вопросам оказания услуги предоставляется государственными учреждениями заявителям по их письменным обращениям, по телефону и на личном приеме граждан и представителей юридических лиц.

1.6. Информация об услуге размещается на сайтах государственных учреждений, а также на официальном сайте Комитета в сети «Интернет», на региональном портале <http://www.pgu.spb.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>.

2. Стандарт предоставления услуги.

2.1. Наименование услуги:

«Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид,

хранящимся в библиотеках Санкт-Петербурга, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

2.2. Предоставление услуги осуществляется следующими государственными учреждениями культуры, подведомственными Комитету:

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Государственная библиотека для слепых»;

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Санкт-Петербургская государственная театральная библиотека»;

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Центральная городская публичная библиотека имени В.В.Маяковского»;

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Центральная городская детская библиотека им. А.С.Пушкина» (далее – библиотеки).

Ответственными исполнителями услуги являются должностные лица библиотек (далее – должностное лицо, ответственное за предоставление услуги).

2.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно – справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационной сети Интернет»;

распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 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»;

распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 N 8-рп "О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде".

2.4. Результатом предоставления услуги является предоставление заявителю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

2.5. Срок предоставления услуги.

2.5.1. Общий срок предоставления услуги составляет не более 5 дней и складывается из следующих сроков:

предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах при личном обращении в читальных залах библиотеки – не более 20 минут;

предоставление информации заявителю о доступе к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах при письменном обращении – не более 5 дней.

2.5.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в библиотеках заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения услуги и для консультаций не должно превышать 30 минут;

время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;

время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.6. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

2.6.1. Информация о местонахождении, адресах, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), графике работы Комитета:

Место нахождения Комитета: Невский пр., д.40, Санкт-Петербург, 191186.

Почтовый адрес для направления документов и заявлений по вопросам предоставления услуги:

191186, Санкт-Петербург, Невский пр., д.40.

График работы Комитета:

понедельник–четверг 9.00-18.00; пятница 9.00-17.00,
перерыв 13.00–13.48.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы Комитета сокращается на 1 час и прекращается на 1 час раньше.

Телефон Комитета для получения информации, связанной с предоставлением услуги: (812) 571-07-23, 571-08-19.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: mus@kkult.gov.spb.ru, lib@kkult.gov.spb.ru.

kkult@gov.spb.ru.

Адрес официального сайта Комитета по культуре: www.spbculture.ru.

2.6.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах и графике работы библиотек.

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Центральная городская публичная библиотека имени В.В. Маяковского»

Адрес: 191025 Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 44

График работы: 11.00-20.00, выходной воскресенье

Адрес электронной почты библиотеки: nmo@pl.spb.ru

Адрес официального сайта: <http://www.pl.spb.ru>

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Центральная городская детская библиотека им. А.С. Пушкина»

Адрес: 190000 Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 33

График работы: 10.00-18.00 выходной воскресенье

Адрес электронной почты библиотеки: ccl@pushkinlib.spb.ru

Адрес официального сайта: <http://www.pushkinlib.spb.ru/>

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Государственная библиотека для слепых»

Адрес: 197198 Санкт-Петербург, ул. Шамшева, д. 8

График работы: 11.00-19.00 выходной воскресенье

Адрес электронной почты библиотеки: ustinova@gbs.spb.ru

Адрес официального сайта: www.gbs.spb.ru

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры «Санкт-Петербургская государственная театральная библиотека»

Адрес: 191023 Санкт-Петербург, ул. Зодчего Росси, д.2

График работы: 11.00-19.00 выходной воскресенье

Адрес электронной почты библиотеки: sptl@sptl.org

Адрес официального сайта: www.spt.spb.ru

2.6.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

Информирование по предоставлению услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление услуги.

Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

о местонахождении и графике работы библиотек;

о справочных телефонах библиотек;

об адресе официальных сайтов библиотек в сети Интернет, адресе электронной почты библиотек, о возможности получения услуги в электронном виде, о Портале Корпоративной сети общедоступных библиотек

Санкт-Петербурга (www.ksob.spb.ru);

о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги;

о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах четвертом - седьмом настоящего пункта информации.

Основными требованиями к информированию по вопросам предоставления услуги являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования;

удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.6.4. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

информационных материалов, которые размещаются на официальных сайтах библиотек и Комитета в сети Интернет, на региональном портале <http://www.pgu.spb.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>, на информационных стендах, размещенных при входе в помещение библиотек;

непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, по направлениям, предусмотренным пунктом 2.6.3 регламента;

взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление услуги с заявителями по почте, по электронной почте.

2.6.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление услуги, с заявителями:

при ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

при личном обращении заявителей должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, должно представиться, указав фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

в конце устного информирования (по телефону или лично) должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (когда и что должен сделать);

письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление услуги,

исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем библиотеки. Письменный ответ на обращения, в том числе на обращения в электронном виде, дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.6.6. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

адреса, номера телефонов и факсов, график работы Комитета и библиотек, адреса электронной почты Комитета и библиотек, адреса Портала Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (www.ksob.spb.ru), официального сайта Комитета, библиотек в сети Интернет, адреса регионального портала <http://www.pgu.spb.ru>, федерального портала <http://www.gosuslugi.ru>;

сведения о документах, необходимых для предоставления услуг;
досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) библиотек, должностных лиц;

образец заполнения заявления для предоставления услуги (приложение № 1 к регламенту);

блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложения № 2 к регламенту);

административный регламент;

необходимая оперативная информация по предоставлению услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещены при входе в помещениях библиотек.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

2.7. Перечень документов, необходимых для получения услуги.

2.7.1. Для получения услуги в помещении библиотеки при первом личном обращении библиотекой оформляется читательский билет (для физических лиц) или заключается договор на информационно-библиотечное обслуживание (для юридических лиц).

При последующих обращениях заявителя для получения услуги в помещении библиотеки заявителем предъявляется читательский билет (для физических лиц) или договор на информационно-библиотечное обслуживание (для юридических лиц).

2.7.2. Для получения услуги при письменном обращении заявитель представляет в библиотеку заявление по форме согласно приложению № 1 к регламенту.

Образец заявления для получения услуги можно получить у должностного лица лично, по факсу, на региональном портале <http://www.pgu.spb.ru>,

федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>.

В случае направления заявления в электронном виде через региональный портал <http://www.pgu.spb.ru> либо федеральный портал <http://www.gosuslugi.ru>, заявление заполняется в электронном виде, согласно представленной на региональном либо федеральном портале электронной форме.

2.8. Порядок обращения в библиотеки для подачи документов при получении услуги.

В случае, указанном в пункте 2.7.2 регламента заявление, являющееся основанием для получения услуги, представляется в библиотеку посредством личного обращения заявителя, либо направления заявления по почте, по факсу либо в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования в том числе в сети Интернет, включая региональный и федеральный порталы по выбору заявителя.

2.9. Основания для отказа в предоставлении услуги.

Основания для отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

Письменные обращения заявителей о предоставлении услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случаях, если:

в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

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

в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же библиотеку. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данной библиотеки, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу

ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги:

места, для заполнения запросов о предоставлении услуги, имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);

здания и помещения, в которых предоставляется услуга, содержат залы для ожидания и приема заявителей;

сектор для информирования заявителей оборудован информационным стендом, организованным в соответствии с требованиями пункта 2.6.6 регламента;

зал ожидания оборудован местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации;

количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения - не менее 3;

помещение библиотеки, в котором предоставляется услуга, оборудовано персональным компьютером, обеспечивающим доступ к электронным информационным ресурсам локального доступа, сформированного библиотекой, и удаленного доступа с использованием сети Интернет.

2.11. Требования к предоставлению услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Показатели доступности и качества услуги:

соблюдение требований к информационному обеспечению заявителей при обращении за предоставлением услуги и в ходе ее предоставления;

соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;

своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных пунктом 2.6.4 регламента;

получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;

соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги, регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

ресурсное обеспечение исполнения регламента;

количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность.

Соответствие исполнения регламента требованиям к качеству и доступности предоставления услуги осуществляется на основе анализа практики применения регламента.

Анализ практики применения регламента проводится должностными лицами Комитета один раз в год.

Результаты анализа практики применения регламента используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.13. Особенности предоставления услуги в электронном виде.

2.13.1. Предоставление услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

подачи заявления в электронном виде через региональный и федеральный порталы с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном пунктами 2.7.2 и 2.8 регламента;

получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса;

получения результата услуги в электронном виде в порядке, установленном разделом 3 регламента.

2.13.2. Предоставление услуги может осуществляться с использованием универсальной электронной карты.

2.14. При предоставлении услуги запрещается требовать от заявителя:

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Санкт-Петербурга;

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении библиотеки, предоставляющей услугу, государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность и состав выполняемых административных действий показаны на блок-схеме в приложении № 2 к регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах при личном обращении в читальных залах библиотеки – не более 20 минут;

предоставление информации заявителю о доступе к изданиям,

переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах при письменном обращении – не более 5 дней.

3.2. Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах при личном обращении в читальных залах библиотеки.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление услуги.

Предоставление услуги заявителю при личном обращении в читальных залах включает в себя доступ в электронный читальный зал, обеспечивающий доступ заявителя к электронным информационным ресурсам локального доступа, сформированным библиотекой, и удаленного доступа с использованием сети Интернет посредством предоставления автоматизированного рабочего места.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги проверяет наличие читательского билета.

В случае отсутствия читательского билета должностное лицо, ответственное за предоставление услуги предлагает заявителю для регистрации в библиотеке заполнить регистрационную карточку согласно приложению № 3 к регламенту.

Для юридических лиц условия пользования услугой определяются в соответствии с договором, заключенным между юридическим лицом и библиотекой на информационно-библиотечное обслуживание.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги:

при предоставлении заявителю автоматизированного рабочего места в вежливой и корректной форме консультирует заявителя о правилах пользования электронной библиотекой и электронным читальным залом;

регистрирует заявителя в журнале регистрации с занесением сведений о заявителе в соответствующую базу данных;

предлагает доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, на запрашиваемое время.

Критериями принятия решения в рамках административной процедуры являются:

- 1) наличие читательского билета или регистрационной карточки, составленной по форме согласно приложению 3 к регламенту;
- 2) наличие в библиотеке запрашиваемого заявителем издания, переведенного в электронный вид.

Результатом предоставления услуги является предоставление заявителю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в

библиотеки, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 20 минут.

Способом фиксации результата административной процедуры является учетная запись в электронной форме о предоставлении заявителю доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг.

3.3. Предоставление информации заявителю о доступе к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах при письменном обращении.

Основанием для начала административного действия является поступление в библиотеку письменного обращения заявителя, либо поступление заявления в электронном виде и по почте, по факсу.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги:

принимает и регистрирует письменное обращение;

рассматривает письменное обращение заявителя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, с указанием реквизитов Портала Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (www.ksob.spb.ru) либо официального сайта библиотеки в сети Интернет, обеспечивающих предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

подписывает ответ у руководителя библиотеки;

направляет ответ заявителю на письменное обращение по почте, либо выдает ответ на руки под роспись.

При выдаче ответа заявителю на письменное обращение на руки под роспись должностное лицо, ответственное за предоставление услуги:

уведомляет заявителя о необходимости получения ответа на письменное обращение;

выдает ответ заявителю на письменное обращение под роспись с обязательной отметкой в «Журнале учета исходящей корреспонденции».

В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется заявителю в электронном виде, если об этом указано в заявлении. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие возможности доступа к запрашиваемому заявителем изданию через Портал Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (www.ksob.spb.ru) либо официальный сайт библиотеки в

сети Интернет.

Результатом исполнения данного административного действия является предоставление заявителю информации, обеспечивающей доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеки, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 5 дней.

Способом фиксации результата административной процедуры является письменный ответ заявителю, в том числе в электронной форме в случае поступления заявления в электронном виде, с указанием реквизитов Портала Корпоративной сети общедоступных библиотек Санкт-Петербурга (www.ksob.spb.ru) либо официального сайта библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг.

4. Формы и порядок контроля за исполнением регламента.

4.1. Текущий контроль за предоставлением услуги и принятием решений осуществляет руководитель библиотеки в следующих формах:

1) ежеквартальное заслушивание отчетов должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, или их непосредственного руководителя о результатах предоставления услуги;

2) проведение проверок полноты и качества предоставления услуги. Периодичность проверок устанавливается на основании приказа руководителя библиотеки.

При осуществлении контроля руководитель библиотеки проверяет:
соблюдение сроков осуществления административной процедуры;
соблюдение последовательности действий в рамках административной процедуры;

качество выполнения административной процедуры.

4.2. Должностные лица несут персональную ответственность за:

прием, регистрацию и рассмотрение заявления;

соблюдение сроков предоставления услуги;

оформление и выдачу результата предоставления услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется Комитетом в следующих формах:

1) проведение проверок полноты и качества предоставления услуги, принятие мер, направленных на устранение нарушений прав пользователей;

2) рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления услуги определяется на основании правовых актов Комитета.

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

4.4. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления ими обращений в Комитет или библиотеку в порядке, установленном разделом 5 настоящего регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц.

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе предоставления услуги.

Заявители имеют право на получение в библиотеке, Комитете информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.1.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба о нарушении должностным лицом требований действующего законодательства, в том числе требований настоящего регламента.

5.1.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя председателя Комитета по культуре по почтовому и электронному адресам и телефонам, указанным в пункте 2.6.1 регламента, либо на имя руководителя библиотеки по адресам и телефонам, указанным в пункте 2.6.2 регламента.

5.1.3. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения.

Личный прием заявителей в Комитете осуществляет председатель Комитета или уполномоченное им должностное лицо Комитета, а в библиотеке – руководитель библиотеки.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В письменной жалобе заявителем в обязательном порядке указывается либо наименование государственного органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

В жалобе, поданной в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Допускается продление председателем Комитета или руководителем библиотеки сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.1.5. Должностное лицо Комитета, библиотеки, рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом решении в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.1.6. По результатам досудебного (внесудебного) обжалования могут быть приняты следующие решения:

- о признании жалобы обоснованной и устранении выявленных нарушений;
- о признании жалобы необоснованной с направлением заинтересованному лицу мотивированного отказа в удовлетворении жалобы.

5.2. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.3. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде) или дан устный ответ с согласия заявителя.

5.4. В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.5. Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.6. Комитет или библиотека при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и

сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. В случае, если в письменной жалобе гражданина 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, председатель Комитета или руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

5.9. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В _____
(указать библиотеку)

от _____
Ф.И.О. (наименование юридического лица)

проживающего (ей) по адресу:

Телефон:

Почтовый адрес:

Адрес электронной почты:

Заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию

(указать, какие сведения запрашиваются)

Информацию прошу направить

(лично, по почте, по электронной почте)

Подпись /расшифровка подписи/

« ____ » _____ 20 ____ г.

БЛОК – СХЕМА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ



**БЛАНК
регистрационной карточки**

государственная библиотека
РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА
Фамилия
Имя, Отчество
Год рождения
Где учится (школа, колледж, институт)
Специальность
Место работы, телефон
Домашний адрес, телефон, адрес электронной почты
Паспорт серии _____ № _____
Подпись
«__» _____ 20__ г.