



Департамент культуры и национальной политики Кемеровской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 08 » октября 2018 года № 53-п

**Об утверждении административного регламента
предоставления государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам
данных государственных библиотек Кемеровской области»**

В соответствии с Перечнем 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, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р, департамент культуры и национальной политики Кемеровской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области».

2. Главному специалисту департамента С.О. Воробьеву обеспечить размещение настоящего постановления на сайте «Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области» и на официальном сайте департамента культуры и национальной политики Кемеровской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя начальника департамента Т.С. Коваль.

4. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его опубликования.

Начальник департамента

Л.Т. Зауэрвайн

Утвержден
постановлением департамента
культуры и национальной политики
Кемеровской области
от «08» октября 2018 года

**Административный регламент предоставления государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
государственных библиотек Кемеровской области»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области» (далее – государственная услуга) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление государственных услуг (далее – заявители) являются любые физические и юридические лица (в том числе в лице их уполномоченных представителей). Отдельные категории получателей государственной услуги, их возраст определены уставами государственных библиотек Кемеровской области в зависимости от функциональных особенностей каждой библиотеки, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

1.3. Требования к информированию о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется государственным бюджетным учреждением культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова», государственным учреждением культуры «Кемеровская областная библиотека для детей и юношества», государственным казенным учреждением культуры «Кемеровская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих» (далее - Библиотеки).

Сведения о местонахождении, графиках работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах официальных сайтов, адресах электронной почты Библиотек приведены в приложениях №1, №2 и №3 к настоящему Регламенту.

1.3.2. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

- на информационных стендах в помещениях Библиотек;
- на основании письменного обращения по установленной форме (Приложение №4), направленного по почте, факсу или электронной почте;
- при личном обращении;
- по телефону;
- на официальных сайтах Библиотек в разделах, посвященных государственным услугам;

на основании письменного обращения в раздел «Виртуальной приемной» на официальных сайтах Библиотек;

на официальном портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)).

Информация о предоставляемой государственной услуге также может доводиться до заявителей посредством средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях Библиотек и на других площадках.

1.3.2.1. На информационных стендах и официальных сайтах Библиотек подлежит размещению следующая информация:

сведения о перечне предоставляемых государственных услуг;

правила пользования Библиотекой;

административный регламент предоставления государственной услуги;

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

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

1.3.2.2. По письменным обращениям ответ направляется специалистами Библиотек почтой в адрес заявителя в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения в Библиотеках.

По электронной почте, а также по факсу специалисты Библиотек направляют ответ заявителю в течение 5 рабочих дней со дня поступления обращения.

1.3.2.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги выполняют сотрудники Библиотек, осуществляющие обслуживание пользователей.

1.3.2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Библиотек подробно в вежливой, корректной форме информируют заявителя о предоставлении государственной 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 информировании о предоставлении государственной услуги по телефону сотрудник Библиотеки во время разговора должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими.

При невозможности сотрудников Библиотек самостоятельно ответить заявителю на поставленный вопрос сотрудники Библиотеки сообщают телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время разговора не должно превышать 15 минут.

По телефону сотрудники Библиотек предоставляет информацию по следующим вопросам:

сведения о местонахождении Библиотеки и графике ее работы;

сведения о способах предоставления государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.2.5. Информирование о порядке предоставления государственной услуги через «Виртуальные приемные» официальных сайтов Библиотек осуществляется в

рабочие дни в соответствии с графиком работы Библиотек. Ответ должен содержать фамилию, имя, отчество и должность специалиста, ответившего на обращение. Ответ на обращение формулируется в «Виртуальной приемной» в срок не более 5 рабочих дней с момента обращения.

1.3.3. Вне процедур, установленных настоящим административным регламентом предоставления государственной услуги, обсуждение вопросов, связанных с предоставлением государственных услуг, между специалистами Библиотек и заявителями не допускается.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем административном регламенте

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 распространение 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 распространение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области.

2.2. Наименование государственных учреждений культуры Кемеровской области, предоставляющих государственную услугу:

- государственное бюджетное учреждение культуры «Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д. Федорова»;
- государственное учреждение культуры «Кемеровская областная библиотека для детей и юношества»;
- государственное казенное учреждение культуры «Кемеровская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих».

2.3. Результат предоставления государственной услуги:

Результатом предоставления государственной услуги является обеспечение доступа заявителей к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Кемеровской области.

2.4. Перечень законодательных и иных нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги:

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими законодательными и иными нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. («Российская газета» № 237, 25.12.1993);

Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ («Российская газета» № 289, 22.12.2006);

Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1) («Российская газета» № 248, 17.11.1992);

Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» № 8, 16.01.1996);

Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета» № 11-12, 17.01.1995);

Федеральным законом от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» № 11-12, 17.01.1995);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» № 165, 29.07.2006);

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета» № 25, 13.02.2009);

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» № 95, 05.05.2006);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» № 168, 30.07.2010);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» № 165, 29.07.2006);

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета» № 234, 02.12.1995);

Указом Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» («Российская газета» № 4, 10.01.1994);

Указом Президента Российской Федерации от 09.05.2017 № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации (Российская газета, 2008, № 34, 16 февраля);

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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

Законом Кемеровской области от 14.02.2005 № 26-ОЗ «О культуре» («Законодательный вестник Совета народных депутатов Кемеровской области» № 4, 2005);

Законом Кемеровской области от 06.10.1997 № 28-ОЗ «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов» («Кузбасс», № 194, 21.10.1997).

Предоставление государственной услуги инвалидам регламентируется приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

, Сводом правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СП 59.13330.2016», утвержденных Приказом Минстроя России от 14 ноября 2016 № 798/пр.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги:

2.5.1. Для получения государственной услуги через официальные сайты Библиотек или на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) предоставления каких-либо документов не требуется.

2.5.2. Для получения доступа в помещениях Библиотек - к справочно-поисковому аппарату и базам данных Библиотек требуется предъявление читательского билета, подтверждающего статус зарегистрированного пользователя.

Читательский билет может получить любое физическое лицо в соответствующих структурных подразделениях Библиотек в течение всего рабочего дня. Для получения читательского билета необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

2.6.1. В предоставлении государственной услуги будет отказано в случае:

- непредоставления заявителем - физическим лицом читательского билета или заявителем - юридическим лицом соответствующего договора;
- предъявления заявителем читательского билета, не принадлежащего заявителю;
- несоответствия обращения заявителя содержанию и /или форме предоставления государственной услуги;
- отказа от прохождения процедуры регистрации (в случае необходимости прохождения подобной процедуры);
- наступления чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор), технические неполадки серверного оборудования и/или технические проблемы с обеспечением доступа к сети Интернет, нарушение энергоснабжения;
- если за нарушение Правил пользования Библиотекой предусмотрен отказ в предоставлении государственной услуги;
- отсутствия свободного автоматизированного рабочего места читателя.

2.6.2. Основаниями для приостановления предоставления государственной услуги являются:

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом, а также превышение максимально допустимой нагрузки на серверное оборудование (на срок устранения указанных оснований).

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации:

Государственная услуга в электронном виде предоставляется бесплатно. По желанию заявителя результат предоставления государственной услуги может быть

переведен на бумажный носитель и предоставляется за плату, установленную локальными актами Библиотек.

2.8. Срок ожидания и предоставления государственной услуги

2.8.1. В помещениях Библиотек государственная услуга предоставляется в режиме работы Библиотек (приложения №1, №2, №3).

При наличии очереди на доступ к государственной услуге в помещениях Библиотек непрерывное время пользования автоматизированным рабочим местом для заявителя ограничено до 1 часа.

2.8.2. Через информационно-коммуникационную сеть «Интернет» государственная услуга предоставляется круглосуточно без ограничения по времени.

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

Максимальный срок ожидания в очереди для обращения к сотруднику-консультанту составляет 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя на предоставление государственной услуги в помещениях Библиотек при личном обращении заявителя в устной и письменной форме составляет не более 15 минут.

Необходимость ожидания в очереди на доступ в помещении Библиотек к справочно-поисковому аппарату на бумажных носителях отсутствует.

Максимальный срок ожидания в очереди на пользование автоматизированным рабочим местом с доступом к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещениях Библиотек составляет 1 час.

Максимальный срок формирования ответа на один запрос к справочно-поисковому аппарату и базам данных, сформулированный как в помещении библиотек, так и через информационно-коммуникационную сеть «Интернет», при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно составляет 5 минут.

Регистрация запроса заявителя на предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется в момент обращения с соответствующим запросом на сервера Библиотек.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

2.10.1. Предоставление заявителям государственной услуги осуществляется в помещениях Библиотек, которые должны быть расположены в удобном месте с удобным входом и достаточным освещением, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, укомплектованы средствами оказания первой медицинской помощи.

2.10.2. Помещения Библиотеки должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.10.3. Места ожидания должны быть оборудованы мебелью, необходимой для написания текста письменного запроса.

2.10.4. Места для получения государственной услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами для заявителей.

2.10.5. Место для информирования заявителей в Библиотеках должно быть оборудовано информационным стендом и содержать информацию в соответствии с требованиями пункта 1.3.2.1 настоящего Регламента. Информационный стенд должен располагаться в заметных местах, быть максимально просматриваемым и функциональным

2.11. Показатели доступности и качества государственной услуги:

2.11.1. Показатели доступности и качества государственной услуги, предоставляемой в помещениях Библиотек:

доступность для любого гражданина Российской Федерации и иностранных граждан;

бесплатность предоставления государственной услуги;

удобство режима работы Библиотек для заявителей;

регулярность обновления справочно-поискового аппарата Библиотек;

возможность получения квалифицированной помощи от специалистов Библиотеки по вопросам получения государственной услуги;

наличие у Библиотек материально-технической базы, позволяющей заявителю комфортно и своевременно получать государственную услугу;

наличие у Библиотек материально-технической базы, позволяющей получать государственную услугу в различных формах одновременно большому количеству посетителей;

расположенность Библиотек вблизи удобных транспортных развязок;

оперативность обновления по мере приобретения баз данных, правообладателем которых Библиотеки не являются.

2.11.2. Показатели доступности государственной услуги через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»:

Через информационно-коммуникационную сеть «Интернет» государственная услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала при скорости доступа в информационно-коммуникационную сеть «Интернет» не менее 256 кбит\с и при знании русского языка.

2.11.3. Показатели качества государственной услуги, предоставляемой через информационно-коммуникационную сеть «Интернет»:

регулярность обновления справочно-поискового аппарата Библиотек;

оперативность обновления по мере приобретения баз данных, правообладателем которых Библиотеки не являются;

наличие у Библиотек материально-технической базы, позволяющей получать государственную услугу одновременно большому количеству посетителей;

наличие у используемого программного обеспечения интерфейса, удобного и интуитивно понятного для пользователя;

наличие высокой пропускной способности каналов связи и производительности сервера обработки данных, позволяющих обрабатывать большое количество запросов одновременно, обеспечивая при этом высокую скорость обмена данными между заявителем и сервером.

2.12. Иные требования предоставления государственных услуг в электронном виде:

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления государственной услуги на официальных сайтах Библиотек и «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

Заявителям обеспечивается возможность копирования электронной формы обращения о предоставлении информации по порядку предоставления государственной услуги (приложение №4).

Заявителям обеспечивается возможность получения государственной услуги в электронной форме в соответствующих помещениях Библиотек, через официальные сайты Библиотек и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

2.13. Особенности предоставления услуги инвалидам

Для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников обеспечиваются следующие условия предоставления услуги:

помещения библиотек, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах зданий и имеют специально оборудованный вход;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены библиотеки, входа в такие библиотеки и выхода из них;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в библиотеках;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к библиотекам, в которых предоставляется услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

допуск собаки-проводника в библиотеки, в которых предоставляется услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

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. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в Библиотеки или обращение заявителя на официальные сайты Библиотек и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

3.2. Административные процедуры по предоставлению государственной услуги в помещениях Библиотек включают в себя:

консультирование специалистом Библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта, заявителей по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов;

предоставление заявителям доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях Библиотек.

3.3. Консультирование заявителей на предоставление государственной услуги.

3.3.1. При личном обращении заявителей специалисты Библиотек, выполняющие функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультируют заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистами Библиотек заявителей по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных – 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди для обращения к сотруднику-консультанту составляет 15 минут.

3.3.2. При получении государственной услуги в электронной форме с помощью автоматизированных рабочих мест читателей в специализированных помещениях Библиотек, через официальные сайты Библиотек заявитель в случае возникновения затруднений за консультацией может обратиться в раздел «Помощь» информационно-поисковой системы.

3.4. Порядок предоставления государственной услуги.

3.4.1. Процесс предоставления государственной услуги при личном обращении заявителей в Библиотеки начинается в момент обращения заявителя к сотрудникам, выполняющим функции дежурных консультантов или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях Библиотек.

3.4.2. Процесс предоставления государственной услуги в электронном виде в помещениях Библиотек начинается при обращении заявителя к сотрудникам-консультантам или непосредственно к автоматизированным рабочим местам с доступом к справочно-поисковому аппарату, расположенным в специально оборудованных помещениях Библиотек. Заявитель вводит в поисковое поле соответствующий запрос, после автоматизированной обработки которого сервер выдает сформированный ответ (выводит на экран соответствующую информацию об обнаружении или не обнаружении информации). Максимальный срок ожидания ответа на запрос при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно составляет 5 минут.

Предоставление доступа к электронным базам данных, приобретаемым Библиотеками, в специализированных помещениях Библиотек включает в себя:

авторизацию заявителя на предоставление государственной услуги для доступа к базам данных;

занесение специалистом Библиотеки сведений о заявителе на предоставление государственной услуги в соответствующую базу данных;

предоставление пароля заявителю на предоставление государственной услуги для доступа к базе данных (в случае необходимости);

консультирование по методике эффективного поиска информации; пользование заявителем базами данных (ввод запроса и получение ответа сервера).

3.4.3. Процесс предоставления государственной услуги в электронном виде при самостоятельном обращении заявителей на официальные сайты Библиотек начинается с перехода по ссылке с главной страницы официального сайта на страницу доступа к электронным каталогам и базам данных Библиотек, где заявитель самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения государственной услуги, и вводит в специальное

поле соответствующий запрос, после автоматизированной обработки которого сервер выдает сформированный ответ (выводит на экран соответствующую информацию об обнаружении или не обнаружении информации). Максимальный срок ожидания ответа на запрос при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно составляет 5 минут.

Для получения государственной услуги посредством Интернет на официальных сайтах Библиотек заявителю регистрация не требуется.

Через Интернет государственная услуга предоставляется в электронном виде всем пользователям, если их количество не превышает 1000 человек одновременно.

3.4.4. Процесс предоставления государственной услуги в электронном виде при самостоятельном обращении заявителей на «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) заявитель проходит процедуру регистрации на портале для получения пароля, на основании которого осуществляется допуск в личный кабинет заявителя на портале. После регистрации заявитель выбирает государственную услугу из каталога услуг и самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения государственной услуги.

3.5. Требования к организации процесса предоставления государственной услуги в электронной форме.

3.5.1. Получению государственной услуги в электронной форме осуществляется через официальные сайты и/или локальные сети Библиотек.

3.5.2. Справочно-поисковый аппарат Библиотек обновляется регулярно, в том числе и приобретаемые Библиотеками базы данных в соответствии с соглашением или договором с правообладателем или генератором баз данных.

3.5.3. Поисковые системы справочно-поискового аппарата и баз данных должны иметь несколько поисковых полей для обеспечения удобства поиска.

3.5.4. Автоматически сформированный ответ справочно-поискового аппарата и базы данных может быть выведен на монитор компьютера или на бумажный носитель.

3.5.5. В электронном виде через сеть Интернет государственная услуга предоставляется круглосуточно, ежедневно, бесплатно, вне зависимости от географического расположения и типа транспортного канала пользователя при условии, что скорость доступа пользователя в сеть Интернет не менее 256 кбит/с.

3.5.6. Директора Библиотек, предоставляющих государственную услугу, письменным приказом назначают специалистов, ответственных за наполнение и достоверность справочно-поискового аппарата и баз данных, и специалистов, ответственных за размещение справочно-поискового аппарата и баз данных в сети Интернет.

3.5.7. Специалист, ответственный за размещение справочно-поискового аппарата и баз данных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обязан обеспечить круглосуточную доступность справочно-поискового аппарата и баз данных Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.6. Государственная услуга считается предоставленной качественно, если заявителю в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.8. настоящего Регламента.

3.7. Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении № 5 к настоящему Регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Внутренний контроль полноты и качества предоставления государственной услуги, осуществляется специалистами Библиотек, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов Библиотек закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Внешний контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляет департамент культуры и национальной политики Кемеровской области.

4.4. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

5.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой к должностному лицу в часы приема граждан, в «Виртуальную приемную» на официальных сайтах Библиотек на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Регламента по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Регламентом для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным настоящим Регламентом;
- 5) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы в случаях, не предусмотренных настоящим Регламентом;

5.2. Жалоба должна содержать:

Наименование Библиотеки, предоставляющей государственную услугу, фамилия должностного лица, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица - либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Библиотеки, должностного лица Библиотеки, предоставляющего государственную услугу;

доводы и документы (при наличии), обосновывающие жалобу заявителя на решения и действия (бездействие) Библиотеки, должностного лица Библиотеки, предоставляющего государственную услугу.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Библиотеки, предоставляющей государственную услугу, «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.5. Действия (бездействие) и решения сотрудников Библиотек могут быть обжалованы:

директорам Библиотек;

начальнику департамента культуры и национальной политики Кемеровской области;

в судебном порядке.

5.6. Порядок обжалования директору Библиотеки:

5.6.1. Директор Библиотеки обеспечивает:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;

по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6.2. Ответ на жалобу подписывается директором Библиотеки, а в случае его отсутствия исполняющим обязанности или заместителем директора Библиотеки.

5.6.3. Жалоба, поступившая на имя директора Библиотеки, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.6.4. Оставление жалобы без рассмотрения по существу.

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

В случае если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению, а текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу по существу поставленных вопросов не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу.

В случае поступления жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, директор Библиотеки или иные уполномоченные должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае 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, директора Библиотек, иные уполномоченные на то должностные лица вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в адрес директоров Библиотек. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.6.6. Действия (бездействие) и решения директоров Библиотек, предоставляющих государственную услугу, могут быть обжалованы, в случаях, если ответ на жалобу не удовлетворил заявителя:

в департамент культуры и национальной политики Кемеровской области;
в судебном порядке.

5.7. Порядок обжалования начальнику департамента культуры и национальной политики Кемеровской области:

5.7.1. Начальник департамента культуры и национальной политики Кемеровской области:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего жалобу или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

5.7.2. Жалоба, поступившая в департамент культуры и национальной политики Кемеровской области, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.7.3. По результатам рассмотрения жалобы начальник департамента культуры и национальной политики Кемеровской области принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения об отказе в предоставлении государственной услуги;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7.4. Ответ на жалобу подписывается начальником департамента культуры и национальной политики Кемеровской области.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.5. Оставление жалобы без рассмотрения по существу.

В случае поступления письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, получатели жалобы вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

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

Если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу.

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, начальник департамента культуры и национальной политики Кемеровской области, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в адрес департамента культуры и национальной политики Кемеровской области. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.7.6. Действия (бездействия) и решения Библиотек, предоставляющих государственную услугу, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к административному регламенту
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату и
базам данных государственных
библиотек Кемеровской области»

Справочная информация о государственном бюджетном учреждении культуры
«Кемеровская областная научная библиотека
им. В.Д. Федорова»,
предоставляющем государственную услугу
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
государственных библиотек Кемеровской области»

Государственное бюджетное учреждение культуры
«Кемеровская областная научная библиотека им. В.Д.Федорова»

650000, г. Кемерово, ул. Дзержинского, 19

Директор – Никулина Вера Александровна

Приемная: (3842) 44-18-50 факс: (3842) 44-18-50

E-mail: nikulina@kemrsl.ru

Официальный сайт: <http://kemrsl.ru>

Тел. для приема обращений граждан: (3842) 44-18-50

E-mail для приема обращений граждан: sekretar@kemrsl.ru biblioteka@kemrsl.ru

Режим работы:

Понедельник – четверг: 10.00 – 20.00.

Суббота – воскресенье: 10.00 – 18.00.

Пятница – выходной день.

Режим работы в летнее время (01.06–31.08):

Понедельник – четверг: 10.00 – 20.00.

Пятница, суббота: 10.00 – 18.00.

Воскресенье – выходной день.

Последний день каждого месяца – санитарный день.

Режим работы отделов Библиотеки:

Отдел «Центр комплексного обслуживания»	Основное время работы: Понедельник – четверг: 10.00 – 20.00 Пятница: выходной день Суббота, воскресенье: 10.00 – 18.00 Режим работы в летнее время Понедельник – четверг: 10.00 – 20.00 Пятница, суббота: 10.00 – 18.00 Воскресенье: выходной день
Отдел образовательных и визуальных технологий	
Отдел библиотечного краеведения	
Отдел «Центр культурных программ»	
Информационно-справочный отдел	
Отдел «Публичный центр правовой и социальной информации»	
Отдел хранения основного фонда	

Сектор регистрации пользователей	<p>Основное время работы: Понедельник – четверг: 10.00 – 19.30 Пятница: выходной день Суббота, воскресенье: 10.00 – 18.00 Режим работы в летнее время Понедельник – четверг: 10.00 – 19.30 Пятница, суббота: 10.00 – 18.00 Воскресенье: выходной день</p>
Отдел прогнозирования и развития библиотечного дела	<p>Понедельник – пятница: 09:30 – 17:30 Суббота, воскресенье: выходной</p>
Сектор доставки документов	
Отдел «Центр комплектования и каталогизации»	
Отдел информационной политики	
Отдел развития информационной среды (Сектор программного обеспечения)	
Отдел «Кемеровский региональный центр Президентской библиотеки им.Б.Н. Ельцина» (Лаборатория по оцифровке документов)	<p>Основное время работы: Понедельник – четверг: 10.00 – 20.00 Пятница: 10.00 – 17.30 Суббота, воскресенье: 10.00 – 18.00 Режим работы в летнее время Понедельник – четверг: 10.00 – 20.00 Пятница, суббота: 10.00 – 18.00 Воскресенье: выходной день</p>
Сектор «Сервис-центр»	
Сектор «Коворкинг-центр»	

Приложение № 2
к административному регламенту
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату и
базам данных государственных
библиотек Кемеровской области»

Справочная информация о государственном учреждении культуры
«Кемеровская областная библиотека для детей и юношества»,
предоставляющем государственную услугу
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
государственных библиотек Кемеровской области»

Государственное учреждение культуры
«Кемеровская областная библиотека для детей и юношества»

Юридический адрес:

650000, г. Кемерово, ул. Арочная д. 21а

Фактический адрес:

650000, г. Кемерово, ул. Арочная д. 21а

650066 г. Кемерово, пр. Ленина д. 71

Директор – Донская Наталья Федоровна

Тел.: (3842) 36-44-53, факс: (3842) 36-44-53

E-mail: donskay_nataly@mail.ru

Официальный сайт: <http://libkem.su>

Тел. для приема обращений граждан: (3842) 36-02-53 (диспетчерская служба), 36-42-90 (отдел справочно-библиографического обслуживания и электронных ресурсов)

E-mail для приема обращений граждан: spravka@libkem.su

Расписание работы отделов Библиотеки:

Основной режим работы:

ул. Арочная, 21 а	пр. Ленина, 71
понедельник - четверг - с 9.00 до 19.00 пятница - выходной суббота, воскресенье - с 10.00 до 18.00	понедельник - выходной вторник - пятница - с 9.00 до 19.00 суббота, воскресенье-с 10.00 до 18.00
Санитарный день - последний четверг месяца	

Режим работы в летнее время (01.06–31.08):

ул. Арочная, 21 а	пр. Ленина, 71
Понедельник-пятница – с 9.00 до 18.00 Суббота – выходной день Воскресенье – с 10.00 до 18.00	Понедельник - пятница - с 9.00 до 18.00 Суббота - с 10.00 до 18.00 Воскресенье - выходной
Санитарный день - последний четверг месяца	

Режим работы отделов Библиотеки:

ул. Арочная д. 21а	
Кафедра записи	Основное время работы: Понедельник-четверг – с 9.00 до 19.00 Пятница – выходной день Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00 Режим работы в летнее время (с 01.06. по 31.08)
Отдел детского чтения. Комната временного пребывания детей «Книжный сад»	
Отдел эстетического развития детей и подростков	

Отдел страноведения и краеведения	Понедельник-пятница – с 9.00 до 18.00 Суббота – выходной день Воскресенье – с 10.00 до 18.00
Отдел подросткового и молодежного чтения (абонемент, зале досугового чтения, Литературный зал)	
Отдел хранения фондов. Диспетчерская служба.	
Отдел справочно-библиографического обслуживания и электронных ресурсов. Публичный центр правовой информации. Медиазал	
Отдел организации досуга и координации массовой работы	<p align="center">Основное время работы:</p> Понедельник-пятница – с 9.00 до 17.30 Суббота, воскресенье – выходной день <p align="center">Режим работы в летнее время</p> Понедельник-пятница – с 9.00 до 16.30 Суббота, воскресенье – выходной день
Отдел инновационно-методической и проектной деятельности	
пр. Ленина д.71	
Отдел обслуживания детей и молодежи (зал художественной литературы, зал отраслевой литературы и электронных ресурсов, зал детской литературы, зал музыкальной литературы, кафедра записи)	<p align="center">Основное время работы:</p> Вторник-пятница – с 9.00 до 19.00 Суббота, воскресенье – с 10.00 до 18.00 Понедельник – выходной день Санитарный день – последний четверг месяца <p align="center">Режим работы в летнее время</p> Понедельник-пятница – с 9.00 до 18.00 Суббота – с 10.00 до 18.00 Воскресенье – выходной день Санитарный день – последний четверг месяца
Отдел формирования и каталогизации фондов	<p align="center">Основное время работы:</p> Вторник-пятница – с 9.00 до 17.30 Суббота, воскресенье – выходной день <p align="center">Режим работы в летнее время</p> Понедельник-пятница – с 9.00 до 18.00

Приложение № 3
к административному регламенту
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
государственных библиотек
Кемеровской области»

Справочная информация о государственном казенном учреждении культуры
«Кемеровская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»,
предоставляющем государственную услугу
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
государственных библиотек Кемеровской области»

государственное казенное учреждение культуры
«Кемеровская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»
650055, г. Кемерово, ул. Мичурина, 130

Директор – Тихонова Ирина Юрьевна

Приемная: (3842) 28-62-12, факс: (3842) 28-62-88.

Е-mail: sbook@kuzbass.net

Официальный сайт: <http://kemosb.ru>

Тел. для приема обращений граждан: (3842) 21-18-11

Е-mail для приема обращений граждан: sbook@kuzbass.net

Режим работы:

Понедельник – четверг: 8.00 – 17.00.

Пятница, Суббота – 08.00 – 16.00.

Воскресенье - выходной день.

Первый день каждого месяца – санитарный день.

Режим работы отделов Библиотеки:

ул. Мичурина, 130	
Сектор регистрации и контроля Отдел обслуживания	Понедельник – четверг: 08.00 -17.00. Пятница - суббота: 08.00 – 16.00. Воскресенье – выходной день.
Центр по работе с детьми с ограничением зрения	Понедельник – четверг: 08.00 - 17.00. Пятница - суббота: 08.00 – 16.00. Воскресенье – выходной день.
Отдел организации книжных фондов и тифлоинформации	Понедельник – четверг: 08.00 - 17.00. Пятница: 08.00 – 16.00. Суббота, воскресенье – выходной день. Первый день каждого месяца – санитарный день.
Инновационно-методический отдел	
Центр чтения по системе Брайля	
Центр правовой информации	
Центр открытого доступа к Интернет	
ул. Мичурина, 43	
Отдел внестационарного обслуживания	Понедельник – четверг: 08.00 - 17.00. Пятница: 08.00 – 16.00. Суббота, воскресенье – выходной день. Первый день каждого месяца – санитарный день.

Приложение № 4
к административному регламенту
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
государственных библиотек
Кемеровской области»

Директору _____

Ф.И.О. (наименование) заявителя

Почтовый адрес _____

Адрес электронной почты (при наличии) _____

Контактный телефон (при наличии) _____

заявление.

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к

Подпись заявителя _____

Инициалы и фамилия

дата

Приложение № 5
к административному регламенту
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату и базам данных
государственных библиотек
Кемеровской области»

Блок-схема прохождения административных процедур при предоставлении
государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
государственных библиотек Кемеровской области»

