



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ

198097 Санкт-Петербург, ул. Трефолева, дом 34. Тел.: (812) 747-11-05;
Факс: (812) 747-21-87; e-mail: kult_lo@lenreg.ru

ПРИКАЗ

От « 11 » июня 2014 года.

№ 01-03/14-38

Об утверждении административного регламента комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению государственной услуги «Организация библиотечного обслуживания»

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством нормативно-правовых актов комитета по культуре Ленинградской области **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить административный регламент комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению государственной услуги «Организация библиотечного обслуживания», в соответствии с приложением к настоящему приказу.
2. Признать утратившим силу приказ комитета по культуре Ленинградской области от 21 декабря 2011г. № 40 «Об утверждении административного регламента комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению государственной услуги «Организация библиотечного обслуживания».
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета

Н.Г.Кононенко

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению
государственной услуги « Организация библиотечного обслуживания* »

Общие положения

1. Административный регламент Комитета по культуре Ленинградской области (далее – Комитет) по предоставлению государственной услуги «Организация библиотечного обслуживания», (далее – Административный регламент)
2. Государственная услуга предоставляется подведомственными учреждениями комитета по культуре Ленинградской области: Государственным казенным учреждением культуры «Ленинградская областная универсальная научная библиотека» (далее - ЛОУНБ) и Государственным казенным учреждением культуры «Ленинградская областная детская библиотека» (далее - ЛОДБ).
3. Государственная услуга предоставляется по адресам:
193144, Санкт-Петербург, улица Кирилловская, д.19 - ЛОУНБ ежедневно, кроме воскресенья и общегосударственных праздничных дней, с 9.30 до 18 часов, в предвыходные и предпраздничные дни до 17.00.
192104, Санкт-Петербург, пр. Мориса Тореза, д.32 – ЛОДБ, ежедневно, кроме воскресенья, с 9.30 до 18 часов, в предпраздничные дни до 17.00, санитарный день – каждый последний день месяца.
4. Номера телефонов для справок:
ЛОУНБ: 274-87-67, 274-97-64, 577-42-36 Факс: 274-73-20
ЛОДБ: 552-53-80, 552-33-17, т/факс 552-95-45
Адреса электронной почты :
ЛОУНБ: info@reglib.ru
ЛОДБ: lodb@rcl.spb.ru
5. Адрес портала государственных и муниципальных услуг:
<http://gu.lenobl.ru/catalog.php?r=760>

* Обслуживание библиотечное – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг (п. 3.2.2.4. ГОСТа 7.0.-99)

6. Официальный сайт комитета по культуре Ленинградской области:
<http://culture.lenobl.ru/>

7. Официальный сайт ЛОУНБ: <http://www.reglib.ru/>, официальный сайт ЛОДБ : <http://www.deti.spb.ru/addresses/lodb/>

8. Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется специалистами ЛОУНБ и ЛОДБ в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной почты, посредством размещения в сети Интернет, на сайте ЛОУНБ и на сайтах ЛОДБ, изданий информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения информации на стендах.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты муниципальных библиотек области, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги, размещаются на сайте ЛОУНБ (адрес), на Региональном сайте детских библиотек (<http://www.deti.spb.ru>)

9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты ЛОУНБ и ЛОДБ информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании отдела ЛОУНБ или ЛОДБ, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

9.1. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

9.2. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются специалистами ЛОУНБ и ЛОДБ при личном обращении и посредством телефона. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- Поиск и выбор источников информации;

- Состав фонда ЛОУНБ и ЛОДБ и наличие конкретных документов;

- Возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек;

- Правила пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- Правила пользования ЛОУНБ и ЛОДБ;

- Правила пользования документами в электронном виде;

- Правила пользования Виртуальной справкой;

- Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

10. Требования к местам предоставления государственной услуги:

Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов библиотеки аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

Текстовая информация размещается на информационных стендах с карманами формата А 4 в помещениях, предназначенных для предоставления государственной услуги. Сведения об информационных материалах, визуальная и мультимедийная информация отражена на сайте ЛОУНБ и сайте ЛОДБ. Места ожидания и предоставления государственной услуги, оборудуются:

- Информационными стендами.

-Стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

-пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет

-мебелью обеспечивающей комфорт пользователям

-первичными средствами пожаротушения

-автоматической системой оповещения людей о ЧС

11. Помещение оборудовано входом для свободного доступа заявителей. На входе в здания, где предоставляется государственная услуга, установлены вывески с наименованием ЛОУНБ и ЛОДБ.

12. Заявителями государственной услуги являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Стандарты предоставления государственной услуги

13. Государственная услуга «Организация библиотечного обслуживания».

14. Государственная услуга предоставляется подведомственными учреждениями комитета по культуре Ленинградской области: Государственным казенным учреждением культуры «Ленинградская областная универсальная научная библиотека» (далее - ЛОУНБ) и Государственным казенным учреждением культуры «Ленинградская областная детская библиотека» (далее - ЛОДБ).

15. Результат предоставления государственной услуги - выдача заявителям

во временное пользование документов^{**}, фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная статистика; предоставление информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности.

16. Юридические факты, которыми заканчивается предоставление государственной услуги, является получение заявителем государственной услуги.

17. Предоставление государственной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997г. №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках». Время ожидания в очереди в читальном зале Библиотеки не превышает 15 минут с момента получения специалистом читального зала Библиотеки, ответственным за предоставление государственной услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

18. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в ЛОУНБ или в ЛОДБ.

Порядок действий:

- заполнение пользователем бланка-заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА;

- регистрация, полученного бланка – заказа, оформленного в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84, ГОСТ 7.11-78, ГОСТ 7.12-77, в адресной картотеке;

- поиск запрошенного документа по существующим каталогам, базам данных, библиографическим указателям. Фиксация результатов поиска на оборотной стороне 1 части бланка - заказа;

- перенаправление заказа в Российскую национальную библиотеку или в другие региональные центры - при отсутствии запрашиваемого документа в фонде;

- получение документа из фонда библиотеки держателя;

- выдача документа заявителю;

- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов.

Срок выполнения заявки по МБА (межбиблиотечному абонементу) с момента подачи заявки:

- 5 рабочих дней – для оригиналов и перенаправлении в другие библиотеки;

- 10 рабочих дней – при дополнительном библиографическом поиске.

19. Перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов:

^{**} Документ - материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения;

-Документ удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет.

-Читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом Библиотеки, предназначенный для учета заявителей, содержащий информацию о заявителе, о выданных п заявителю и возвращенных им документах.

-Контрольный листок – документ, отмеченный специалистом и предъявляемый заявителем при выходе из библиотеки. Предназначен для учета посещений заявителям подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращенными документами.

-Листок читательского требования на документ – бланк, заполняемый заявителем с указанием по установленной форме исходящих данных документа: фамилии, имени, отчества заявителя и № его читательского билета, предназначен для поиска и выдачи документа.

-Читательский билет - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации.

-Бланк-заказ документов по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) - документ, дающий право получить запрашиваемое издание из фондов библиотеки-держателя любого запрашиваемого документа.

-Договор, дающий право на получение государственной услуги - для библиотек, организаций, учреждений, муниципальных образований, где будет предоставлена государственная услуга заявителям, не имеющим возможности в силу удаленности местожительства посещать библиотеки.

-Электронный бланк - заказ на сайтах библиотек.

Требовать от Заявителей для предоставления государственной услуги документы, не предусмотренные настоящим административным регламентом, не допускается.

20. Основанием для приостановления в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение Правил пользования Библиотекой;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом.

Предоставление государственной услуги приостанавливается на срок не более 30 дней с момента обнаружения оснований для приостановления.

20. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- обращение не по адресу;
- причинение ущерба Библиотеке.

21. Услуга предоставляется бесплатно.

22. Время ожидания в очереди в читальном зале Библиотеки не превышает 15 минут с момента получения специалистом читального зала Библиотеки,

ответственным за предоставление государственной услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

23. Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги – 15 минут.

Порядок действий:

- заполнение заявителем бланка-заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА;

- регистрация, полученного бланка – заказа, оформленного в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84, ГОСТ 7.11-78, ГОСТ 7.12-77, в адресной картотеке;

- поиск запрошенного документа по существующим каталогам, базам данных, библиографическим указателям. Фиксация результатов поиска на оборотной стороне 1 части бланка - заказа;

- перенаправление заказа в Российскую национальную библиотеку или в другие региональные центры - при отсутствии запрашиваемого документа в фонде;

- получение документа из фонда библиотеки держателя;

- выдача документа заявителю;

- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов.

Срок выполнения заявки по МБА (межбиблиотечному абонементу) с момента подачи заявки:

- 5 рабочих дней – для оригиналов и перенаправлении в другие библиотеки;

- 10 рабочих дней – при дополнительном библиографическом поиске.

24. Требования к местам предоставления государственной услуги:

Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов библиотеки аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

Текстовая информация размещается на информационных стендах с карманами формата А 4 в помещениях, предназначенных для предоставления государственной услуги. Сведения об информационных материалах, визуальная и мультимедийная информация отражена на сайте ЛОУНБ (<http://www.reglib.spb.ru>), на сайтах ЛОДБ (<http://www.deti.spb.ru>, <http://www.pogodin.lodb.ru>, <http://www.ringbook.lodb.ru>).

Места ожидания и предоставления государственной услуги, оборудуются:

- Информационными стендами.

-Стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

-пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет

-Мебелью обеспечивающей комфорт пользователям

-Первичными средствами пожаротушения

-Автоматической системой оповещения людей о ЧС

Помещение оборудовано входом для свободного доступа заявителей. На входе в здания, где предоставляется государственная услуга, установлены вывески с наименованием ЛОУНБ и ЛОДБ.

25. Информация о предоставлении услуги должна отвечать требованиям полноты, достоверности и доступности.

25.1. Следующая информация о библиотеке должна быть размещена на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне и на сайте библиотеки (при его наличии) или в сети Интернет:

- сведения о графике работы;
- правила пользования библиотекой, права и обязанности читателей;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;

- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю;

- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности, номера телефона должностного лица;

- контактная информация о руководстве библиотеки с указанием ФИО, должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

- сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии).

25.2. Схема расположения помещений (поэтажный план) должна быть размещена на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне, а также в каждом читальном зале, зале абонемента.

25.3. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде. Правила пользования библиотекой и схема расположения помещений должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

25.4. По требованию заявителей им должен быть предоставлен для ознакомления устав библиотеки (для библиотек, являющихся структурными подразделениями культурно-досуговыми учреждениями – положение о подразделении), а также информация о деятельности библиотеки по формированию и использованию фондов.

26. Показатели доступности и качества не определены.

27. Иных требований к предоставлению государственной услуги не предусмотрено.

Государственная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и не может быть предоставлена в электронной форме.

28. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги:

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993 г. № 237);
- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006г. (Российская газета от 22.12.2006, №289);
- Федеральным законом от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» от 07.04.1992г.) (в ред. От 25.10.2007г.);
- Федеральным законом от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ("Российская газета", 17.11.1992, N 248); (ред. от 29.12.2006) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2008) в данном виде документ опубликован не был;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле», ("Российская газета", 17.01.1995, N 11-12), (ред. от 27.10.2008) в данном виде документ опубликован не был;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ("Российская газета", 29.07.2006, N 165);
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» ("Российская газета", от 17 января 1995 г.№11-12), (с изменениями от 26.03.2008) в данном виде документ опубликован не был;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 г. № 1063-р «О социальных нормативах и нормах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, №29, ст.3504); (с изм. от 13 июля 2007 г. №923-р);
- Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Областным Законом от 01.12.1997 №51-оз «Об обязательном библиотечном экземпляре документов на территории Ленинградской области».(«Вести», от 17 февраля 1998г. №18);
- Уставом Ленинградского областного государственного учреждения культуры «Ленинградская областная универсальная научная библиотека», утвержденным приказом Комитета по культуре Ленинградской области, от 20 октября 2003 г. №178;
- Уставом Государственного учреждения культуры «Ленинградская областная детская библиотека», от 10 октября 2005 г., утвержденным приказом № 141 (с изменениями от 23 марта 2007 г., № 22);
- Правилами пользования Библиотекой, утвержденными директором ЛОУНБ от 26.04.2004г. №25-А;

Правилами пользования детской библиотекой, принятыми на общем собрании коллектива и утвержденными директором ЛОДБ 06.01.1997 г.

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

29. Прием и регистрация заявителей.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в ЛОУНБ или в ЛОДБ.

Ответственным за предоставление услуги является Должностное лицо ЛОУНБ или ЛОДБ.

Порядок действий:

- оформление документов на право получения государственной услуги: запись заявителя в ЛОУНБ и/или ЛОДБ, оформление читательского билета, заполнение регистрационной карточки, читательского формуляра специалистом Библиотеки, выдача контрольного листка, и/или заполнение регистрационной формы на сайте ЛОУНБ и на сайте ЛОДБ;

- ознакомление с Правилами пользования ЛОУНБ, ЛОДБ и другими локальными нормативно-правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность, а также Правилами пользования Виртуальной справкой (Службой «Спроси у библиотекаря» ЛОДБ).

При оформлении документов на право получения государственной услуги используются Правила пользования ЛОУНБ, утвержденные приказом директора ЛОУНБ и Правила пользования ЛОДБ, утвержденные директором ЛОДБ.

30. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения государственной услуги.

Выдача заявителю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами заявителей.

31. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в ЛОУНБ или в ЛОДБ.

32. Порядок действий:

- оформление заявителем в письменной, а также электронной форме запроса на выдачу требуемого документа на бланке читательского требования или информации в виртуальном режиме – для заявителей ЛОУНБ;

- запрос в устной форме, оформление заявителем в письменной или электронной форме запроса, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе – для заявителей ЛОДБ;

- выполнение специалистом ЛОУНБ или ЛОДБ запроса заявителя, осуществление выдачи документа в соответствии со спецификой требуемого документа на любом носителе, в том числе в электронных сетях в соответствии со спецификой требуемого документа;

- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТ, регистрация выполненных запросов.

33. Выдача заявителю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей осуществляются в соответствии с Правилами пользования ЛОУНБ, утвержденными приказом директора ЛОУНБ и Правилами пользования ЛОДБ, утвержденными директором ЛОДБ.

Результатом административного действия является выдача заявителю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами заявителей.

34. Порядок предоставления книг по МБА.

Выполнение заявки по МБА.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в ЛОУНБ или в ЛОДБ.

Порядок действий:

- заполнение заявителем бланка-заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА;

- регистрация, полученного бланка – заказа, оформленного в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84, ГОСТ 7.11-78, ГОСТ 7.12-77, в адресной картотеке;

- поиск запрошенного документа по существующим каталогам, базам данных, библиографическим указателям. Фиксация результатов поиска на оборотной стороне 1 части бланка - заказа;

- перенаправление заказа в Российскую национальную библиотеку или в другие региональные центры - при отсутствии запрашиваемого документа в фонде;

- получение документа из фонда библиотеки держателя;

- выдача документа заявителю;

- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов.

Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования ЛОУНБ, утвержденными приказом директора ЛОУНБ и Правилами пользования ЛОДБ, утвержденными директором ЛОДБ.

Результатом административного действия является выполнение заявки в установленном порядке.

35. Учреждение не вправе требовать от заявителя:

- Представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

- Представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ленинградской области, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ перечень документов.

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган (организацию), предоставляющий государственную услугу, по собственной инициативе.

- Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

36. Заявители в соответствии с настоящим Административным регламентом вправе обжаловать в действия (бездействия) сотрудников ЛОУНБ и ЛОДБ при предоставлении государственной услуги.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ЛОУНБ и ЛОДБ, а так же в вышестоящий орган исполнительной власти - комитет по культуре Ленинградской области (далее - Комитет).

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитета, Портала государственных и муниципальных услуг Ленинградской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Личный прием граждан проводится руководителями ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитета или специально уполномоченными на то лицами.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения информации на специальных информационных стендах в местах расположения приемных и в холлах ЛОУНБ, ЛОДБ и Комитета.

В случае если во время личного приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, составляется письменная жалоба, которая после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Комитета.

В случае если устная жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛОУНБ, ЛОДБ и Комитета, Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема ЛОУНБ, ЛОДБ и Комитет отказывает гражданину в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема либо направлена по почте, по

электронной почте или передана ответственному за работу с обращениями граждан сотруднику ЛОУНБ, ЛОДБ и Комитета.

Для приема жалобы в форме электронного сообщения гражданин должен указать свою фамилию, имя, отчество, наименование органа государственной власти (имя или должность должностного лица), а также суть жалобы.

Если ответ на жалобу может быть дан без предварительного изучения вопроса и без приложения письменных документов и материалов, то ответ направляется по обратному адресу электронной почты Заявителя. В ином случае гражданину по обратному адресу его электронной почты сообщается о необходимости направления письменной жалобы и разъясняется порядок ее подачи.

37. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа и учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа и учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения и органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

38. Заявитель может обратиться с жалобой 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области, для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области для предоставления государственной услуги, у Заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области;

6) затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области;

7) отказ ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитета, должностного лица ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитета, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Исчерпывающий перечень оснований, при наличии которых ответ на обращение (жалобу) не дается.

39. Ответ на жалобу (обращение) не дается в следующих случаях:

- отсутствия обязательных реквизитов письменной жалобы и указаний на предмет обжалования;

- подачи жалобы лицом, не имеющим полномочий выступать от имени Заявителя;

- жалоба фактически является обращением, в котором обжалуется судебное решение – в этом случае жалоба в течение 5 дней возвращается Заявителю с разъяснением порядка обжалования судебных решений;

- установления факта, что данный Заявитель уже многократно обращался с жалобой по этому предмету и ему были даны исчерпывающие письменные ответы при условии, что в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменной жалобы не поддается прочтению, при этом, если прочтению поддается почтовый адрес гражданина, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;

- если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить жалобу в порядке, установленном настоящим административным регламентом. Заявителю должно быть сообщено об отказе в рассмотрении его жалобы в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

39. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Комитет жалобы, соответствующей требованиям, установленным пунктом 37 настоящего административного регламента.

40. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

41. Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы

42. Каждый гражданин имеет право получить, а ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитет и его должностные лица обязаны предоставить гражданину возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

Вышестоящие органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

43. В случае, когда Заявитель не согласен с решениями, принятыми в процессе предоставления государственной услуги, он вправе обратиться в ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитет, в адрес Губернатора Ленинградской области, в Министерство культуры РФ.

Сроки рассмотрения жалобы.

44. Жалоба, поступившая в ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитет, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитета в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по

желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

45. По результатам рассмотрения жалобы ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитет принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитетом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

46. Вышестоящий орган государственной власти по результатам рассмотрения жалобы вправе:

- оставить жалобу без удовлетворения;

- изменить решение нижестоящего органа или вынести новое решение.

По результатам рассмотрения жалобы в течение 3 дней Заявителю сообщается решение по жалобе по существу всех поставленных вопросов. Решение по жалобе подписывается руководителем органа государственной власти или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Вышестоящему органу государственной власти и Заявителю должно быть сообщено об исполнении решения не позднее чем в течение месяца со дня его получения.

47. При обнаружении признаков виновного неисполнения или ненадлежащего исполнения должностным лицом органа власти или ответственным работником ЛОУНБ, ЛОДБ, Комитета возложенных на него обязанностей в связи с принятым по жалобе решением вышестоящего органа государственной власти или должностного лица принимаются меры по привлечению этих лица к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления председатель Комитета незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

48. Каждый орган государственной власти проводит информационно-аналитическую работу по обобщению результатов рассмотрения жалоб граждан. Итоги обобщения граждан представляются ежегодно руководителю соответствующего органа государственной власти.