



АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

«25» мая 2016 г.

№ 01-03/16-41

г. Санкт-Петербург

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

приказ комитета по культуре Ленинградской области от 27.12.2011 № 41 (ред. от 10.12.2014) «Об утверждении Административного регламента комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

приказ комитета по культуре Ленинградской области от 10.12.2014 № 01-03/14-115 «О внесении изменений в приказ от 27.12.2011 № 41 «Об утверждении Административного регламента комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя комитета по культуре Ленинградской области О.Л.Мельникову.

Председатель комитета

Е.В. Чайковский

УТВЕРЖДЕН
приказом комитета по культуре
Ленинградской области
от «25» 05 2016 № ___
01-03/16-41

**Административный регламент
комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению
государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»**

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – государственная услуга).

1.2. Наименование организаций, предоставляющих государственную услугу:

1.2.1. Государственную услугу предоставляют подведомственные учреждения комитета по культуре Ленинградской области: государственное казённое учреждение культуры «Ленинградская областная универсальная научная библиотека» и государственное казённое учреждение культуры «Ленинградская областная детская библиотека» (далее – учреждения).

1.3. Информация о местонахождении, электронных адресах, телефонах и режиме работы учреждений, предоставляющих государственную услугу указана в приложении № 1 настоящего Административного регламента.

1.4. В предоставлении услуги не участвуют иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации и их структурные подразделения.

1.5. Адрес портала государственных и муниципальных услуг Ленинградской области в сети Интернет (ПГУ ЛО): www.gu.lenobl.ru.

Адрес Единого Портала государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет (ЕПГУ): www.gosuslugi.ru.

Адрес официального сайта Комитета в сети Интернет: <http://culture.lenobl.ru>.

ПГУ ЛО, ЕПГУ и официальный сайт Комитета в сети Интернет содержит информацию о предоставлении государственной услуги, а также об учреждениях, предоставляющих государственную услугу.

1.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, может быть получена:

Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, может быть получена: по электронной почте путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в пункте 3 раздела

1 Регламента, в том числе с приложением необходимых документов, заверенных усиленной квалифицированной электронной подписью (ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителю запроса)

Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления: при обращении заявителя лично – предоставляется лично, при обращении в письменной форме – предоставляется в письменной форме, при обращении заявителя по телефону – предоставляется по телефону, при обращении по электронной почте путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в пункте 1.3. раздела 1 Регламента, в том числе с приложением необходимых документов, заверенных усиленной квалифицированной электронной подписью - ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителю запроса, при обращении в электронной форме через личный кабинет - предоставляется в электронной форме через личный кабинет заявителя, расположенного на ПГУ ЛО, либо на ЕПГУ.

Должностное лицо, осуществляющее консультирование по телефону, сняв трубку, должно представиться, назвав наименование учреждения, в которое обратился гражданин, свою должность, фамилию, имя и отчество.

Должностное лицо, оказывающее консультации, обязано приводить ссылки на нормативные правовые акты, содержащие положения, сообщаемые или разъясняемые заявителям.

Время консультации по телефону не должно превышать 10 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу библиотеки или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложено обратиться с письменным обращением.

Время консультирования при личном обращении не превышает 15 минут.

Консультирование по электронной почте (при наличии), а также через личный кабинет заявителя, расположенного на ПГУ ЛО, либо на ЕПГУ, осуществляется в режиме вопросов-ответов в течение двадцати календарных дней с момента регистрации в библиотеке электронного обращения заявителя. Регистрация электронного обращения осуществляется в течение дня поступления такого обращения.

Консультирование по письменным обращениям осуществляется в форме письменных ответов на письменные обращения заявителей. Регистрация письменного обращения осуществляется в течение дня поступления обращения.

Ответственный исполнитель подготавливает ответы на письменные обращения.

Ответы на письменные обращения должны содержать информацию на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

Ответ на письменное обращение подписывается директором библиотеки.

Указанный ответ направляется в письменном виде в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Срок направления указанного ответа составляет десять календарных дней с момента регистрации в учреждениях письменного обращения заявителя.

1.7. Текстовая информация, указанная в пунктах 1.3 - 1.6 настоящего Административного регламента, размещается на стендах в местах предоставления государственной услуги в письменной форме, на ПГУ ЛО, на официальном сайте Администрации Ленинградской области, на официальном сайте Комитета в электронной форме.

Сведения об услугах и информация, размещенные на региональном портале и официальном сайте Администрации Ленинградской области, являются открытыми, общедоступными и предоставляются бесплатно через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

1.8. Заявителями, обратившимися за получением государственной услуги, являются юридические или физические лица.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Наименование организаций, предоставляющих государственную услугу. Государственную услугу предоставляют: государственное казённое учреждение культуры «Ленинградская областная универсальная научная библиотека» и государственное казённое учреждение культуры «Ленинградская областная детская библиотека» (далее – учреждения).

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.4. Срок предоставления государственной услуги при личном обращении заявителя не должен превышать 15 минут с момента обращения.

при обращении в письменном виде, в электронном виде (в том числе посредством ЕПГУ или ПГУ ЛО) – в срок не более пяти рабочих дней, следующих за днем поступления запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги:

Федеральный закон от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации,

информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

Закон Ленинградской области от 30 декабря 2009 г. №116-оз «Об обязательном экземпляре документов Ленинградской области»;

Устав государственного казённого учреждения культуры «Ленинградская областная универсальная научная библиотека», утвержденный распоряжением комитета по культуре Ленинградской области от 08 июля 2011 г. № 60-р;

Устав государственного казённого учреждения культуры «Ленинградская областная детская библиотека» от 6 декабря 2011 г., утвержденный распоряжением комитета по культуре Ленинградской области от 08 июля 2011 г. № 60-р;

Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем.

Для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в стенах учреждения заявитель предъявляет в учреждение следующие документы:

- 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 (для получения государственной услуги, в стенах учреждения);

- читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом учреждения, предназначенный для учета заявителей, содержащий информацию о заявителе, о выданных заявителю и возвращенных им документах;

- контрольный листок - документ, отмеченный специалистом и предъявляемый заявителем при выходе из учреждения. Предназначен для учета посещений заявителем подразделений учреждения, контроля за выданными и возвращенными документами;

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

Требования к документам, предоставляемым заявителями:

образцы оформления документов и бланки, необходимые для предоставления государственной услуги в стенах учреждения, предоставляются в удобном для заявителей месте (читальный зал).

2.7. Для получения данной услуги не требуется предоставление иных документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственным им организаций (за исключением

организаций, оказывающих услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги) и подлежащих предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.8. Дополнительные документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, для представления в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не предусмотрены.

2.9. Основания для приостановления предоставления государственной услуги:

- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим Административным регламентом;

- отсутствие соединения сервера библиотеки с сетью Интернет.

2.10. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

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

1) отсутствие документов, необходимых согласно пункту 2.6. настоящего Административного регламента;

представление неполного комплекта документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

2.12. Государственная услуга предоставляется учреждениями бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 15 минут.

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в учреждении в следующие сроки:

при личном обращении – в день поступления запроса,

при обращении в письменном виде - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления запроса.

2.15. 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.

2.15.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях учреждения.

2.15.2. На территории, прилегающей к зданиям учреждений, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных транспортных средств бесплатно.

2.15.3. Помещения размещаются преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах здания, с предоставлением доступа в помещение инвалидам. Вход в помещение и выход из него оборудуются

информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о режиме работы учреждений, а также лестницами с поручнями и съёмными пандусами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, расширенными проходами, позволяющими обеспечить свободный доступ лиц с ограниченными возможностями передвижения, включая лиц, использующих кресла-коляски. Вход в помещение и места ожидания оборудуются кнопками, а также содержат информацию о контактных номерах телефонов для вызова работника учреждения, ответственного за сопровождение инвалида.

2.15.4. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

2.15.5. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей, санитарно-технические комнаты, доступные для инвалидов.

2.15.6. Места ожидания и места для информирования оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями и столами (стойками) для оформления документов с размещением на них бланков документов, необходимых для получения государственной услуги, канцелярскими принадлежностями, а также информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной услуги, и информацию о часах приема заявлений. Предусмотрено наличие мест повышенного удобства с дополнительным местом для собаки - поводыря и устройств для передвижения инвалида (костылей, ходунков), а также визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, знаков, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.15.7. Места для проведения личного приема заявителей оборудуются столами, стульями, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.15.8. При необходимости инвалиду предоставляется помощник из числа работников учреждения для преодоления барьеров, возникающих при предоставлении государственной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Показатели доступности государственной услуги:

2.16.1.1. Показатели доступности государственной услуги (общие, применимые в отношении всех заявителей):

1) равные права и возможности при получении государственной услуги для заявителей;

2) транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги;

3) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

4) режим работы учреждений, обеспечивающий возможность подачи заявителем запроса о предоставлении государственной услуги в течение рабочего времени;

5) возможность получения полной и достоверной информации о государственной услуге по телефону, на официальном сайте учреждения.

2.16.1.2. Показатели доступности государственной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

1) наличие на территории, прилегающей к зданию, в котором осуществляется предоставление государственной услуги, мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов (требования, установленные настоящим пунктом Административного регламента, исполняются после обеспечения их реализации при наличии технической возможности);

2) обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

3) получение для инвалидов в доступной форме информации по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении им других необходимых для получения государственной услуги действий, сведений о ходе предоставления государственной услуги;

4) наличие возможности получения инвалидами помощи (при необходимости) от работников учреждения для преодоления барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами.

2.16.2. Показатели качества государственной услуги:

1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

2) соблюдение требований стандарта предоставления государственной услуги;

3) удовлетворенность заявителя профессионализмом должностных лиц учреждения при предоставлении услуги;

4) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;

5) осуществление не более одного взаимодействия заявителя с должностными лицами учреждения при получении государственной услуги;

6) отсутствие жалоб на действия или бездействия должностных лиц учреждения, поданных в установленном порядке;

7) возможность получения полной и достоверной информации о государственной услуге по телефону, на официальном сайте учреждения, посредством ЕПГУ, либо ПГУ ЛО;

8) обеспечение для заявителя возможности подать заявление о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа на ЕПГУ либо на ПГУ ЛО, а также получить результат;

9) обеспечение для заявителя возможности получения информации о ходе предоставления государственной/муниципальной услуги с использованием ЕПГУ и (или) ПГУ ЛО.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления

государственной услуги в электронной форме.

2.17.1. Предоставление государственной услуги посредством МФЦ не предусмотрено.

2.17.2. Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется посредством ЕПГУ, либо ПГУ ЛО в следующем порядке:

2.17.2.1. Предоставление государственной услуги в электронном виде осуществляется при технической реализации услуги на ПГУ ЛО и/или на ЕПГУ.

Деятельность ЕПГУ и ПГУ ЛО по организации предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.17.2.2. Для получения государственной услуги через ЕПГУ или через ПГУ ЛО заявителю необходимо предварительно пройти процесс регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), в личном кабинете выбрать требуемую услугу в перечне услуг, оказываемых на ПГУ ЛО, и перейти на страницу, содержащую описание этой услуги.

В результате произведенного выбора заявителю будет предоставлена ссылка на сайт учреждения, содержащий доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.17.2.3. Государственная услуга может быть получена в электронном виде следующими способами:

- личное обращение (личная явка) в учреждение;
- обращение посредством сети Интернет (без личной явки в учреждение).

3. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

3.1. Получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не требуется.

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

4.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием документов, необходимых для оказания государственной услуги при письменном обращении или обращении в электронном виде – один рабочий день со дня обращения, при личном обращении заявителя – 5 минут с момента обращения;

- предоставление доступа при письменном обращении или обращении в электронном виде – не более четырех рабочих дней со дня окончания приема документов, при личном обращении заявителя – 10 минут с момента окончания приема документов.

Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению государственной услуги отражена в блок – схеме, представленной в приложении № 3 настоящего Административного регламента.

4.1.1. Должностным лицам учреждения запрещено требовать от заявителя при осуществлении административных процедур:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций в соответствии с нормативными правовыми актами;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.2. Прием обращения и документов, необходимых для оказания государственной услуги.

4.2.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является предъявление в учреждение непосредственно обращения и документов, перечисленных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента.

4.2.2. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения:

- предоставление доступа к месту подключения к серверу учреждения,
- время ожидания получения результата предоставления государственной услуги зависит от загрузки сервера и не может превышать 15 минут,
- при обращении в письменном виде - рассмотрение запроса и подготовка ответа.

4.3. Предоставление доступа.

4.3.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется в следующей последовательности:

- удаленное подключение пользователя к сайту учреждения,
- переход по ссылке с сайта к электронному каталогу «Академия ОРАС»;
- осуществление автоматизированного поиска библиографической информации в электронном каталоге «Академия ОРАС» путем заполнения необходимого поля:

1. Автор
2. Заглавие
3. Предметная рубрика
4. Предметная рубрика + подрубрика
5. ISBN
6. ISSN
7. Год публикации
8. Место публикации

9. Издательство

10. Везде

- набрать в выбранном поле поисковое слово целиком;
- при поиске «по Автору» ввести фамилию автора, редактора, составителя и т.д. в именительном падеже;
- при поиске «по Заглавию» ввести два-три слова из заглавия искомого издания;
- при поиске «по Предметной рубрике» сформулировать конкретное название предмета или темы;
- щелкнуть мышкой по кнопке «Выполнить поиск»;
- щелкнуть мышкой по гиперссылке заинтересовавшего документа, получить его более полное описание с инвентарными номерами, шифром и т.д.;
- отметить нужные документы, поставив мышкой галочку в окне рядом с номером документа и нажать ссылку «Добавить в корзину» для получения списка библиографических описаний найденных документов;

4.3.2. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

4.3.3. При обращении в письменном виде - рассмотрение запроса и подготовка ответа.

Основанием для начала административной процедуры является получение запроса, зарегистрированного в установленные сроки.

Рассмотрение запроса и документов осуществляется должностным лицом учреждения, ответственным за предоставление государственной услуги.

Должностное лицо учреждения, ответственное за выполнение государственной услуги, в течение пяти рабочих дней со дня передачи ему на рассмотрение запроса даёт ответ по запрашиваемой информации в письменной форме, при обращении в электронном виде посредством электронной почты – в электронной форме по электронной почте.

4.3.4. При обращении посредством ЕПГУ или ПГУ ЛО, должностное лицо учреждения, ответственное за оказание услуги, в течение пяти рабочих дней со дня передачи ему на рассмотрение предоставляет заявителю доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных запроса, дает ответ на обращение в электронной форме посредством ЕПГУ и ПГУ ЛО.

4.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных должностным лицом учреждения, ответственным за выполнение государственной услуги.

5. Формы контроля за исполнением административного регламента

5.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляет Комитет, руководители учреждений и их заместители, за которыми закреплены соответствующие функции.

Работники учреждений, ответственные за проведение выполнения административных процедур в соответствии с настоящим Административным регламентом, несут ответственность за соблюдение сроков и надлежащее качество их выполнения в соответствии с должностной инструкцией.

Контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, соблюдения работниками административных процедур и правовых актов Российской Федерации и Ленинградской области, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц учреждений, ответственных за предоставление государственной услуги.

6.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги.

В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным контролирующим органом.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением государственной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства контролирующего органа. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

О проведении проверки издается правовой акт руководителя Комитета о проведении проверки исполнения Административного регламента по предоставлению государственной услуги.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

5.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Специалисты, уполномоченные на выполнение административных действий, предусмотренных настоящим Административным регламентом, несут персональную ответственность за соблюдением требований действующих нормативных правовых актов, в том числе за соблюдением сроков выполнения административных действий, полноту их совершения, соблюдение принципов поведения с заявителями, сохранность документов.

Руководитель учреждения несет персональную ответственность за обеспечение предоставления государственной услуги.

Работники учреждения при предоставлении государственной услуги несут персональную ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных процедур при предоставлении государственной услуги;
- за действия (бездействие), влекущие нарушение прав и законных интересов физических или юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Административного регламента, привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

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

6.1. Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение, действие (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги, в том числе:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о государственной услуге;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации 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 субъектов Российской Федерации;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

7) отказ учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее государственную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба регистрируется в течение одного дня с момента ее поступления.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

6.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

При необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе необходимые документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы, либо их копии.

В письменной жалобе в обязательном порядке указывается:

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведения, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

6.6. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, 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.

6.7. Исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается, регулируется Федеральным законом № 210-ФЗ.

6.8. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Информация о местонахождении, электронных адресах, телефонах
учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»**

№ п/п	Полное наименование учреждения в соответствии с Уставом	Юридический адрес, адрес Internet-сайта	ФИО руководителя Рабочий телефон, e-mail	Режим работы учреждения
1.	Государственное казённое учреждение культуры библиотека «Ленинградская областная универсальная научная библиотека»	191144, Санкт-Петербург, улица Кирилловская, д. 19 адрес сайта: http://www.reglib.ru	Руководитель: Блюдова Людмила Константиновна Телефон: (812) 274-87-67, (812) 274-97-64, (812) 577-42-36, факс: 274-73-20, e-mail: info@reglib.ru	Ежедневно, кроме воскресенья и общегосударственных праздничных дней, 9.30 - 18.00 , суббота 11.00 - 17.00, в предвыходные и предпраздничные дни 9.30 - 17.00, санитарный день – последняя пятница каждого месяца. В летний период (с 1 июня по 31 августа) 11.00 - 18.00 , выходные дни: суббота, воскресенье
2.	Государственное казённое учреждение культуры библиотека «Ленинградская областная детская библиотека»	192104, Санкт-Петербург, пр. Мориса Тореза, д. 32 адрес сайта: http://www.deti.spb.ru/address/es/lodb	Руководитель: Куракина Майя Сергеевна (812) 552-53-80, (812) 552-33-17, т/факс (812) 552-95-45 e-mail: childbib11@yandex.ru	Ежедневно, кроме воскресенья 9.30 - 18.00, в предпраздничные дни 9.30- 17.00, санитарный день - каждый последний день месяца

**Образец блок-схемы последовательности действий при предоставлении
государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»**

