

УТВЕРЖДЕНО

приказом государственного автономного
учреждения Ямало-Ненецкого автономного
округа «Национальная библиотека Ямало-
Ненецкого автономного округа»
от 20 июня 2020 года № 35.1-П

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
государственного автономного учреждения Ямало-Ненецкого автономного
округа «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа» по
предоставлению государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

I. Общие положения

1. Административный регламент государственного автономного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа» по предоставлению государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – Административный регламент, государственная услуга, автономный округ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги являются физические и юридические лица (далее – пользователи).

**Порядок информирования о предоставлении
государственной услуги**

3. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги:

1) государственное автономное учреждение автономного округа «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – библиотека) расположено по адресу: ул. Чубынина, д. 36, г. Салехард, 629008, телефоны для справок: (34922) 4-12-53, (34922) 4-17-98, электронная почта: nb@dk.yanao.ru, официальный интернет-сайт библиотеки www.nb.yanao.ru.

Государственная услуга предоставляется по запросу пользователя библиотеки на абонементе и в читальном зале в соответствии с режимом работы библиотеки. Предоставление государственной услуги через сайт библиотеки обеспечивается круглосуточно в момент обращения. Срок доступа зависит от скорости Интернет-соединения со стороны пользователя

График приёма пользователей:

понедельник - пятница 9.00 – 20.00;

суббота – воскресенье 12.00 – 19.00;

во все дни недели библиотека работает без перерыва на обед;

последний четверг месяца – санитарный день.

2) информация о государственной услуге, процедуре её предоставления осуществляется:

- при обращении пользователя лично, с использованием средств телефонной связи, путем направления письменного обращения, в том числе посредством электронной почты - специалистами библиотеки, непосредственно участвующими в предоставлении государственной услуги;

- посредством размещения информации в сети Интернет на официальном интернет-сайте библиотеки www.nb.yanao.ru, публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов, на информационном стенде в помещении библиотеки.

- посредством размещения в государственной информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа" (<http://www.pgu-yamal.ru>) и/или "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru);

3) для получения информации о государственной услуге, процедуре её предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

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

- в письменной форме лично или почтой в адрес библиотеки;

- в письменной форме по адресу электронной почты библиотеки.

4. Информирование пользователей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения пользователей лично в приёмные часы специалисты библиотеки, непосредственно участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании библиотеки, в которую поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Ответ на обращение даётся в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения в библиотеке.

Специалисты библиотеки, непосредственно участвующие в предоставлении государственной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается директором библиотеки либо уполномоченным им лицом и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

5. Наименование государственной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

6. Государственная услуга предоставляется государственным автономным учреждением Ямало-Ненецкого автономного округа «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа».

Специалисты Библиотеки не вправе требовать от пользователя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов, и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

Результат предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является:

- предоставление пользователям информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- оказание консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;
- выдача во временное пользование любого документа библиотечного фонда;
- предоставление пользователям доступа в информационные сети, обслуживание пользователей в режиме локального и удаленного доступа;
- обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;
- обслуживание пользователей через систему межбиблиотечного абонемента;
- обучение пользователей пользованию справочно-библиографическим аппаратом (овладение алгоритмом поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации).

Сроки предоставления государственной услуги

8. Предоставление государственной услуги осуществляется:

8.1. в течение 15 минут с момента регистрации личного обращения пользователя;

8.2. в момент подключения (обращения) пользователя к официальному интернет-сайту библиотеки www.nb.yanao.ru.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

9. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:

1) Конституция Российской Федерации (Российская газета, 21.01.2009, N 7; Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009, N 4, ст. 445; Парламентская газета, 23 - 29.01.2009, N 4);

2) Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Российская газета, 17.11.1992, N 248; Ведомости СНД и ВС Российской Федерации, 19.11.1992, N 46, ст. 2615);

3) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.01.1995, N 1, ст. 2; Российская газета, 17.01.1995, N 11 - 12);

4) Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Российская газета, 30.07.2010, N 168; Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

5) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.01.1995, N 1, ст. 1; Российская газета, 17.01.1995, N 11 - 12);

6) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" (Российская газета, 23.12.2009, N 247; Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626);

7) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года N 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" (Российская газета, 29.04.2011, N 93; Собрание законодательства Российской Федерации, 02.05.2011, N 18, ст. 2679);

8) Закон автономного округа от 18 июня 1998 года N 28-ЗАО "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов" (Ведомости Государственной Думы автономного округа, май, 1998, N 5);

9) Устав государственного бюджетного учреждения автономного округа «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа»;

10) Правила пользования библиотечно-информационными услугами государственного бюджетного учреждения автономного округа «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа».

Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

10. Для получения государственной услуги пользователь обращается к специалисту библиотеки и предъявляет документ, удостоверяющий его личность, (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, органе выдавшем его и сроке действия).

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства).

При удаленном подключении к электронной форме виртуальной справки на официальном интернет-сайте библиотеки www.nb.yanao.ru представление указанных документов не требуется.

Специалисты библиотеки не вправе требовать от пользователя представления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для получения государственной услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

12. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

13. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

14. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) не представление пользователем документов, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента;

- 2) отсутствие у пользователя регистрации по месту жительства в г. Салехард при заявке о бесплатной выдаче документа на дом;
- 3) нахождение пользователя в нетрезвом или наркотическом состоянии;
- 4) отсутствие запрашиваемого документа в фонде библиотеки.

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

15. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы,
взимаемой за предоставление государственной услуги

16. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления
о предоставлении государственной услуги и при получении
государственной услуги

17. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приёма у специалиста, осуществляющего приём документов и регистрацию пользователя на предоставление государственной услуги, составляет 15 минут.

18. Максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приёма у специалиста, осуществляющего выдачу документов, составляет 15 минут.

Срок и порядок регистрации обращения пользователя
о предоставлении государственной услуги, в том числе
в электронной форме

19. Поступившие запросы регистрируются в момент поступления в формуляре читателя и в электронной базе данных «Читатель»

Требования к помещениям предоставления
государственной услуги

20. Требования к помещениям предоставления государственной услуги.

1) требования к обеспечению доступности для инвалидов к зданию, в котором располагается библиотека (далее - здание), и предоставляемой в нем государственной услуги.

Библиотекой обеспечивается создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности здания в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в здание и выхода из него;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости с помощью

работников библиотеки;

- возможность самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с использованием помощи работников библиотеки, предоставляющих государственную услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи в здании;

- проведение инструктажа работников библиотеки, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями государственной услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении государственной услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления государственной услуги, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги текстовой информации на электронных носителях, зрительной информации звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, допуск сурдопереводчика и тифлопереводчика;

- обеспечение допуска в здание собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

- оказание работниками библиотеки, предоставляющими государственную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию здания наравне с другими лицами;

- оснащение при строительстве и реконструкции здания грузовым лифтом, используемым для перевозки инвалидов;

- оборудование в районе входа в здание зоны для отдыха инвалидов на креслах-колясках;

- обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, буфет, читальные, выставочные (экспозиционные) залы и помещения, лифтовые холлы;

- доступность звуковой информации для посетителей, использующих слуховые аппараты, путем оборудования залов обслуживания посетителей библиотеки индукционной системой.

В целях предоставления услуг, доступных для инвалидов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, библиотекой обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения государственной услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения государственной услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху при необходимости государственной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в регистратуре;

- размещение помещений, в которых предоставляется государственная услуга, преимущественно на нижних этажах здания;

- организация помещений, в которых предоставляется государственная услуга, в виде отдельных кабинетов;

- предоставление инвалидам для получения государственной услуги в электронном виде возможности направить заявление посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" <http://www.gosuslugi.ru/> путем заполнения специальной интерактивной формы с обеспечением идентификации получателя, конфиденциальности и мониторинга хода предоставления государственной услуги;

- обеспечение других условий доступности, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

На стоянке автотранспортных средств выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

Доступ пользователей к парковочным местам является бесплатным.

При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов здание, библиотека принимает (до реконструкции или капитального ремонта здания) согласованные с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории муниципального образования город Салехард, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно обеспечить, для предоставления государственной услуги по месту жительства инвалидов или в дистанционном режиме;

2) требования к местам приема пользователей:

- рабочие места специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, на которых осуществляется прием пользователей, должны быть оборудованы табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема пользователей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

3) требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;
- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием пользователей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

4) требования к местам для информирования пользователей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

5) требования к местам для предоставления услуги:

- каждое рабочее место для предоставления услуги оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, а также бумагой, канцелярскими товарами и иными расходными материалами в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги.

Показатели доступности и качества государственной услуги

21. Показатели доступности и качества государственной услуги приведены в таблице.

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги	да/нет	да
2.	Удобный режим работы библиотеки, установленный с учетом потребностей потребителей	да/нет	да
3.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
4.	Отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги	да/нет	да
5.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
6.	Обеспечение возможности направления запроса по электронной почте	да/нет	да
7.	Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг	да/нет	нет
8.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да
9.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего Административного регламента (места ожидания, места для заполнения пользователями документов и предоставления государственной услуги, места общего пользования)	да/нет	да
	Доля пользователей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги, от общего количества пользователей	%	100
	Доля пользователей, получивших государственную услугу с нарушением установленного срока предоставления государственной услуги, от общего количества пользователей	%	0
	Количество взаимодействий пользователя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность	раз/минут	1/5
	Наличие возможности получения государственной услуги в электронном виде	да/нет	да
	Наличие полной и достоверной, доступной для пользователя информации о содержании государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с	да/нет	да

1	2	3	4
	использованием информационно-телекоммуникационных технологий, размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в государственной информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа" (http://www.pgu-yamal.ru) и/или "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru)		

Иные требования к предоставлению государственной услуги

19. Иные требования к предоставлению государственной услуги отсутствуют.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

20. Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к настоящему Административному регламенту.

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

- 1) прием заявления;
- 2) рассмотрение заявления и оформление результата предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги пользователю;
- 3) оформление и выдача результата предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги пользователю.

Прием заявления

22. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение пользователя в библиотеку. Специалист библиотеки, в обязанности которого входит обслуживание пользователей на абонементе или в читальном зале проверяет наличие необходимых документов в соответствии с перечнем, установленным пунктом 10 настоящего Административного регламента.

Результатом административной процедуры является установление специалистом библиотеки, уполномоченным на рассмотрение обращения пользователя, отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги. Продолжительность административной процедуры – не более 5 минут.

Последовательность действий при рассмотрении заявления

23. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения пользователя и оформления результата предоставления государственной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения пользователя, официальных документов пользователя. Специалист, ответственный за рассмотрение обращения пользователя и установивший отсутствие определённых пунктом 13 настоящего Административного регламента оснований для отказа в предоставлении государственной

услуги осуществляет:

- 1) запись читателя в библиотеку:
 - просмотр документов читателя, заполнение учетно-регистрационной карточки читателя, формуляра читателя, учетно-регистрационной карточки, оформление и выдача читательского билета;
 - ознакомление читателя с правилами пользования библиотекой, порядком выбора и оформления документов, справочным аппаратом и т.д.;
- 2) перерегистрация читателя:
 - поиск формуляра и регистрационной карточки читателя, внесение изменений в них и в читательский билет (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации);
- 3) запись (перерегистрация) читателей в базу данных «Читатель»;
- 4) обслуживание пользователя на абонементе:
 - поиск формуляра читателя (либо запись читателя в библиотеку либо перерегистрация читателя);
 - принятие документа от читателя, проверка наличия страниц и сохранности документа; отметка об его приеме в книжном формуляре и формуляре читателя;
 - проведение консультации, беседы с читателем, информирование о новых поступлениях;
 - подбор документа по шифрам (либо установление местонахождения ненайденного документа по справочным каталогам, при отсутствии документа в фонде библиотеки с внесением сведений об отказе в выдаче документа в журнал отказов);
- 5) обслуживание читателей в читальном зале:
 - поиск формуляра читателя (либо запись читателя в библиотеку либо перерегистрация читателя);
 - проведение консультации, беседы с читателем, информирование о новых поступлениях;
 - регистрация полученного требования, подбор документа по шифрам, поиск его в читальном зале или книгохранилище, либо установление местонахождения ненайденного документа по справочным каталогам, при отсутствии документа в фонде библиотеки.

Результатом административной процедуры является выявление наличия запрашиваемого документа в фондах библиотеки либо принятие решения об отказе в выдаче документа в данный момент. Продолжительность административной процедуры – не более 15 минут (один документ).

Выдача результата предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги

24. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги (решения) является подбор запрашиваемых пользователем документов и поступление их специалисту, ответственному за выдачу документов, либо установление отсутствия документа в фондах библиотеки.

Специалист информационно-библиографического отдела:

- 1) вносит сведения об отказе в выдаче документа в журнал отказов;
- 2) при обслуживании пользователя на абонементе:
 - проверяет сохранность выдаваемого документа (наличие необходимого количества страниц, читаемости и т.д.);
 - вносит отметки о сроке возврата на книжном формуляре, сведений о документе с обозначением срока возврата в формуляре читателя;
 - выдает документ пользователю (при выдаче документов под залог специалистом библиотеки вносятся соответствующие сведения в Тетрадь учёта денежного залога при выдаче документов из книжного фонда библиотеки, а при возврате залога – пользователь

собственноручно указывает дату возврата документов и расписывается в получении (возврате ему) суммы залога);

3) при обслуживании пользователей в читальном зале:

- проверяет сохранность документа (наличие необходимого количества страниц, читаемости и т.д.); •

- вносит отметки о сроке возврата на книжном формуляре, сведения о документе в формуляре читателя;

- выдает документ читателю;

- проверяет сохранность документа и принимает документ при возврате после использования. Результатом административной процедуры является выдача запрашиваемого документа пользователю и передача, в установленном порядке, сведений о читательском споре в отдел комплектования библиотеки.

Продолжительность административной процедуры – не более 15 минут.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

25. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется заместителем руководителя библиотеки, курирующим деятельность по обслуживанию пользователей.

Общий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется департаментом культуры автономного округа.

Департамент культуры автономного округа (далее - учредитель) расположен по адресу: ул. Республики, д. 29, г. Салехард, 629007, телефоны для справок: (34922) 2-58-03, 2-58-04, электронная почта: depcul@dk.yanao.ru, официальный интернет-сайт: культураямала.рф.

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

26. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав пользователей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы библиотеки и учредителя либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе пользователей на своевременность, полноту и качество предоставления государственной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает учредитель или руководитель библиотеки.

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

Ответственность государственных гражданских служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

27. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной
услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

28. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности библиотеки при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

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

29. Пользователь вправе обжаловать решения и действия (бездействие) библиотеки (далее - орган, предоставляющий государственную услугу), должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

30. Жалоба пользователя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в орган, предоставляющий государственную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме пользователя, или в электронном виде.

31. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства пользователя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте "в" пункта 38 настоящего раздела);

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

г) доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

32. В случае если жалоба подается через представителя пользователя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пользователя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени пользователя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью пользователя (при наличии печати) и подписанная

руководителем пользователя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени пользователя без доверенности.

33. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим государственную услугу, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где пользователь подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где пользователем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб соответствует графику приема пользователей, установленному пунктом 3 настоящего Административного регламента.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме пользователь представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

34. В электронном виде жалоба может быть подана пользователем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) с момента реализации технической возможности жалоба может быть направлена пользователем в электронном виде посредством государственной информационной системы "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа" <http://www.pgu-yamal.ru> и/или "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги библиотекой, ее должностным лицом (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

35. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 36 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность пользователя, не требуется.

36. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

37. В случае если жалоба подана пользователем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 40 настоящего раздела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует пользователя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

38. Пользователь может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса пользователя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления пользователем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

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

е) требование внесения пользователем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

39. В органе, предоставляющем государственную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 41 настоящего раздела.

40. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года N 81-ЗАО "Об административных правонарушениях", или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

41. Орган, предоставляющий государственную услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование пользователей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на их официальных сайтах, в государственной информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа" (<http://www.pgu-yamal.ru>) и/или "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru);

в) консультирование пользователей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

42. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у пользователя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования пользователем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

43. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче

пользователю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

44. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется пользователю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте "в" пункта 38 настоящего раздела, ответ пользователю направляется посредством системы досудебного обжалования.

45. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование пользователя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

46. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

По желанию пользователя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

47. Орган, предоставляющий государственную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же пользователя и по тому же предмету жалобы.

48. Орган, предоставляющий государственную услугу, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

49. Орган, предоставляющий государственную услугу, оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

50. Пользователь имеет право:

а) получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

б) в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Приложение

к административному регламенту государственного автономного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа» по предоставлению государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

БЛОК-СХЕМА предоставления государственной услуги

