

Утвержден
приказом Министерства
культуры Республики
Дагестан

от «21.12» 2012 года № 948

**Административный регламент
Государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан**

**«Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р.Гамзатова»
по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования регламента

Настоящий Административный регламент по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности административных действий и административных процедур при оказании государственной услуги.

Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения между заявителями и ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», возникающие при предоставлении государственной услуги Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Круг заявителей

Заявителями являются юридические и физические лица, а также иностранные граждане;

-уполномоченные представители заявителей при наличии доверенности.

От имени заявителей, заявление и иные документы (информацию, сведения, данные), предусмотренные Регламентом, могут подавать

(представлять) лица, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации представлять интересы заявителей.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Государственную услугу предоставляет ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова»

Место нахождения - 367000 Республика Дагестан, г. Махачкала пр. Р. Гамзатова 43

Специалисты осуществляют прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Понедельник - Пятница с 9.00 до 18.00 Перерыв с 13.00 до 14.00

Суббота Воскресение - выходные

Справочный телефон/факс - 8 (8722) 67-16-78

Официальный сайт - www.lib05.ru

Адрес электронной почты: Libnb_rd@mail.ru

Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются должностными лицами ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова».

При консультировании должны соблюдаться следующие требования: компетентность; своевременность;

полнота, доступность, четкость и наглядность форм изложения материала.

Консультирование получателей государственной услуги организуется путем:

индивидуального консультирования; публичного консультирования. При предоставлении государственной услуги ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова» предоставляются консультации по вопросам:

о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты (Интернет-сайта) и режиме работы ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова»;

о порядке оказания государственной услуги;

об оцифрованных изданиях, размещенных на Интернет-сайте республиканских государственных учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Дагестан;

об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова». Консультирование проводится в письменной или устной форме.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется должностными лицами ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», при обращении получателя государственной услуги за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении - 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей государственной услуги должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании республиканского государственного бюджетного учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю государственной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя государственной услуги.

Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения получателя государственной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя государственной услуги.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется получателю государственной услуги в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайтах.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

Государственная услуга, предоставление которой регулируется настоящим Административным регламентом, именуется «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Государственную услугу предоставляет Государственное бюджетное учреждение «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова».

Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

-предоставление юридическим и физическим лицам доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

-отказ в предоставлении информации при отсутствии запрашиваемого документа.

Срок предоставления государственной услуги

Государственная услуга при личном обращении или обращении по телефону предоставляется заявителю в соответствии с графиком работы Библиотеки. При этом государственная услуга должна быть предоставлена заявителю в полном объеме.

При письменном запросе, в том числе с использованием электронной почты, государственная услуга предоставляется заявителю в течение 30 дней с момента получения обращения.

Государственная услуга в электронном виде предоставляется заявителю в режиме реального времени. Время предоставления государственной услуги определяется временем машинной обработки запроса заявителя или оператора предоставления государственных услуг, переданного через единый портал государственных и муниципальных услуг, и составляет не более 10 минут.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г. (Собрание законодательства РФ, 26.01.2009, № 4, ст.445);

Гражданским кодексом Российской Федерации, часть IV, от 18.12.2006, № 230-ФЗ (Собрание законодательства РФ, от 05.12.1994, № 32, ст.3301);

Федеральным законом от 29.12.1994, № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства РФ, 02.01.1995, № 1, ст.2);

Федеральным законом от 27.07.2010, № 210-ФЗ «Об - организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 02.10.2010, № 31, ст. 4179);

Законом Республики Дагестан «О библиотечном обслуживании населения в Республике Дагестан, №75 от 29 декабря 2005 года» («Дагестанская правда», 30.12.2005, № 296-299/ 24026-24029);

постановлением Правительства Республики Дагестан от 28.10.2008 г. № 388 «Вопросы Министерства культуры Республики Дагестан» (Собрание законодательства РД, 31.10.2008, №22, ст.957);

Постановлением Правительства Республики Дагестан от 16 декабря 2011г. № 493 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

уставами республиканских государственных бюджетных учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Дагестан;

локальными нормативными актами Библиотеки;

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

Для получения государственной услуги заявитель представляет в ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова» заявку с указанием:

- а) фамилии, имени и отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ - для физических лиц;
- б) полного наименования, адреса места нахождения - для юридических лиц;

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги (для приостановления исполнения государственной услуги) является:

- отсутствие сведений о фамилии, имени и отчестве заявителя, почтовом адресе - для физических лиц,
- отсутствие полного наименования, адреса местонахождения - для юридических лиц;
- отсутствие адреса местонахождения объекта, в отношении которого испрашивается информация;
- другие причины, предусмотренные пп. 3, 4, 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является неустранение причин, являющихся основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

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

За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

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

Срок ожидания предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут с момента обращения посетителя.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должен превышать 30 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

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

Требования к местам предоставления государственной услуги, включая требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, включая режим работы, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги устанавливаются приказом Библиотеки.

Формы заявления на предоставление государственной услуги и иных документов, необходимых для получения данной услуги, размещаются на официальном сайте Библиотеки в сети Интернет и порталах государственных услуг. Указанная информация должна быть доступной для копирования и заполнения в электронном виде.

Показатели доступности и качества государственной услуги

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
Показатели		
Наличие возможности получения Государственной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода государственных услуг на предоставление в электронном виде)	Да/нет	да
Показатели качества		
Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление государственной услуги в общем количестве заявлений на предоставление государственной услуги	%	100
Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление государственной услуги	%	0

Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Исчерпывающий перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) запрос заявителя, поступивший при личном обращении в Библиотеку;
- 2) регистрацию заявителя,

3) выдачу (перерегистрация) читательского билета или разового пропуска заявителю,

4) присвоение регистрационного номера в базе данных учета читателей, заключение договора об обслуживании в Библиотеке,

5) консультирование заявителя по предоставлению государственной услуги, а также по методике самостоятельного поиска документов специалистами Библиотеки, выполняющих функции дежурных консультантов;

б) предоставление заявителю государственной услуги.

Блок-схема «Последовательность действий при предоставлении государственной услуги» указана в приложении № 1.

Регистрация заявителя предусматривает:

- прием документов и установление личности заявителя;

- установку наличия (отсутствия) оснований для приостановления, либо отказа в предоставлении государственной услуги;

- выдачу (перерегистрацию) читательского билета или разового пропуска в Библиотеку.

Основания для отказа в приеме документов указываются в Правилах пользования Библиотекой.

Специалист Библиотеки, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию справочно-поискового аппарата Библиотеки, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов.

Максимальное время консультирования специалистом заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных - 6 минут.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотек и электронным базам данных осуществляется в срок не более 10 минут с момента обращения заявителя.

Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях Библиотеки в случае, если она не является правообладателями баз данных, включает:

-авторизацию заявителя для доступа к базам данных;

-занесение специалистом Библиотеки сведений о заявителе в соответствующую базу данных.

Пользование заявителем базами данных осуществляется в течение установленного Библиотекой времени.

Библиотека обеспечивает пополнение библиографической информации о единицах хранения государственного библиотечного фонда, размещенной в сети Интернет.

Информация о библиографических ресурсах Библиотеки, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

автор;

заглавие;

ISBN;

место издания;

год издания;

издательство;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки - держателя издания и/или шифра хранения).

Для предоставления государственной услуги через Интернет, заявитель должен обратиться к Интернет-сайту Библиотеки.

Предоставление государственной услуги Библиотеки осуществляется по определенным Библиотекой электронным формам в момент обращения заявителя к Интернет-сайту.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением должностными лицами учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем учреждения участвующего в предоставлении государственной услуги, либо лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, должностных инструкций и положений нормативных правовых актов органов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Персональная ответственность работников учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги,

предусматривается в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществление плановых и внеплановых проверок и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

В целях осуществления контроля за предоставлением государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений прав заявителей Министерством культуры РД проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов Министерства культуры РД.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги отдельным категориям получателей государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя государственной услуги).

Ответственность должностных лиц органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

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

Должностные лица учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, ответственные за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги,

несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов и должностных лиц министерства и подведомственных ему учреждений в досудебном и судебном порядке.

Получатели государственной услуги вправе обжаловать действия или бездействие:

специалистов - руководителю учреждения или министру (исполняющему обязанности министра) Министерства культуры Республики Дагестан;

руководителя учреждения - министру (исполняющему обязанности министра) Министерства культуры Республики Дагестан.

Получатель государственной услуги вправе обратиться с жалобой к министру (исполняющему обязанности министра) Министерства по физической культуре и спорту Республики Дагестан, руководителю учреждения лично или письменно.

При обращении получателя государственной услуги в Министерство культуры в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения в установленном порядке. В исключительных случаях министр либо лицо, исполняющее обязанности министра, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив об этом получателя государственной услуги.

Получатель государственной услуги в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование юридического лица (если получателем государственной услуги является юридическое лицо), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю государственной услуги.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается получателю государственной услуги, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который получателю государственной услуги многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель регистрирующего органа, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем государственной услуги по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же регистрирующий орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется получатель государственной услуги, направивший обращение.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, получатель государственной услуги вправе вновь направить обращение в министерство или учреждение.

Получатели государственной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц министерства и учреждения в порядке и сроки, установленные процессуальным законодательством Российской Федерации.

Получатели государственной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов и должностных лиц министерства, учреждения, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

по номеру телефона, либо по электронному почтовому адресу министерства.

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении государственной
услуги «предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

