



АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

21.12.2015

4

Об утверждении административного регламента предоставления государственными учреждениями культуры Владимирской области государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Губернатора Владимирской области от 27.07.2011 № 759 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций», пунктом 4.5.10 Положения о департаменте культуры администрации Владимирской области, утвержденного постановлением администрации области от 16.06.2014 № 600, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственными учреждениями культуры Владимирской области государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных согласно приложению.

2. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя директора департамента культуры С.И. ЗОТОВА.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор
департамента культуры

В.С. Зиннатуллина

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ
БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственными учреждениями культуры Владимирской области государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее - административный регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности услуги и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями предоставляемой государственной услуги являются физические лица.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.2. Государственная услуга предоставляется областными государственными учреждениями культуры Владимирской области (далее - учреждения), подведомственными департаменту культуры администрации Владимирской области (далее - департамент):

- государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области "Владимирская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького";
- государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области "Владимирская областная специальная библиотека для слепых";
- государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области "Владимирская областная библиотека для детей и молодежи".

Сведения о местах нахождения, номерах телефонов, официальных сайтах, адресах электронной почты, графиках работы и руководителях учреждений, предоставляющих государственную услугу, содержатся в приложении к настоящему административному регламенту.

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

2.3.1. Информация о библиографических ресурсах библиотек предоставляется заявителю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие сведения (при наличии их у издания):

- автор;
- заглавие;
- ISBN - уникальный номер книжного издания;

- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки - держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

2.3.2. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных предоставляется посредством рабочих мест, оборудованных информационно-коммуникационной техникой, в учреждениях или посредством сайтов учреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

2.4.1. При предоставлении государственной услуги посредством сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" государственная услуга предоставляется заявителю в момент обращения на сайт.

2.4.2. При личном обращении заявителя в учреждение за получением государственной услуги срок предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- "Основами [законодательства](#) Российской Федерации о культуре" ("Российская газета", 17.11.92, N 248, "Ведомости СНД и ВС РФ", 19.11.92, N 46);

- Федеральным [законом](#) от 29.12.94 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 02.01.95, N 1, "Российская газета", 17.01.95, N 11 - 12);

- [распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 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.));

- [Законом](#) Владимирской области от 09.04.2002 N 31-ОЗ "О культуре" ("Владимирские ведомости", 17.04.2002, N 71 - 72, "Вестник Законодательного Собрания Владимирской области", 2002, N 2(42));

- [постановлением](#) Губернатора Владимирской области от 24.07.2009 N 615 "Об утверждении требований к качеству государственных услуг, предоставляемых государственными учреждениями культуры, искусства и кинематографии и государственными образовательными учреждениями в сфере культуры юридическим и физическим лицам" ("Владимирские ведомости", 05.08.2009, N 182);

- [постановлением](#) Губернатора Владимирской области от 04.06.2010 N 663 "О реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р" ("Владимирские ведомости", 09.06.2010, N 149).

2.6. Для получения государственной услуги посредством сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" предоставление каких-либо документов не предусмотрено, в здании учреждения предоставление услуги осуществляется согласно "Правилам пользования библиотекой", утвержденным руководителем учреждения.

2.7. В случае получения государственной услуги посредством сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги при личном обращении заявителя в учреждение является несоблюдение "Правил пользования библиотекой".

2.8. Государственная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении гражданина за получением консультации по правилам предоставления государственной услуги, а также при получении государственной услуги на рабочих местах в учреждениях не должен превышать 15 минут.

2.10. Регистрация электронного запроса заявителя о предоставлении государственной услуги не предусмотрена. Учреждения ведут статистику предоставления государственной услуги через системы статистического учета посещаемости сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.11. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для заявителей государственной услуги и оптимальные условия работы для специалистов.

2.11.1. Места ожидания оборудуются стульями, столами, информационными материалами.

2.11.2. Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, стульями и столом.

2.11.3. Вход в здание оформлен вывеской с названием учреждения.

2.11.4. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются сведения о номерах телефонов, официальном сайте, режиме работы и руководителе учреждения, предоставляющего государственную услугу.

2.12. Показателем доступности и качества государственной услуги является отсутствие обоснованных жалоб на предоставление государственной услуги, а также статистика количества посещений сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.13. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

2.13.1. Для получения информации о правилах предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обратиться:

- в учреждения в устной форме лично и по телефону;
- в учреждения в электронной форме посредством электронной почты или через официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru.

2.13.2. При ответах на телефонные звонки время разговора не должно превышать 10 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин,

фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты учреждений подробно и в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Основанием для начала административных действий является обращение заявителя государственной услуги к специалисту в здании учреждения или на сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Блок-схема последовательности административных процедур приведена в приложении N 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Государственная услуга предоставляется в здании учреждения или посредством сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.2.1. Для получения государственной услуги при личном посещении учреждения предусмотрены следующие административные процедуры:

- первоначальная регистрация читателя;
- предоставление автоматизированного рабочего места.

При первом посещении библиотеки заявитель должен зарегистрироваться в пункте записи учреждения.

Запись в библиотеку совершеннолетних граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Запись несовершеннолетних граждан производится в присутствии его законного представителя при предъявлении свидетельства о рождении несовершеннолетнего, документа, удостоверяющего личность законного представителя.

При записи в библиотеку заявитель и/или его законный представитель должен ознакомиться с "Правилами пользования библиотекой" и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью. Время регистрации пользователя не должно превышать 15 минут.

Затем специалист учреждения предоставляет заявителю автоматизированное рабочее место, имеющее доступ к электронному справочно-поисковому аппарату библиотек, электронным базам данных. Время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут.

Заявитель самостоятельно работает на автоматизированном рабочем месте. По просьбе заявителя специалист учреждения консультирует его.

3.2.2. Для получения государственной услуги посредством сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" заявителю необходимо воспользоваться информационно-коммуникационной техникой и посетить сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Время предоставления государственной услуги определяется аппаратными возможностями информационно-коммуникационной техники.

При обращении заявителя на сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" регистрация не требуется.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, осуществляется руководителем учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

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

4.5. Периодичность проведения проверок носит плановый характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Специалисты учреждений несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления государственной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.8. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации, при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также его должностных лиц и работников

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в учреждение и (или) в департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников учреждения - директору учреждения;

- директора учреждения - директору департамента.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- б) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- в) 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 Владимирской области;
- г) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области.

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

- а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, его должностного лица либо работника;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, его должностного лица либо работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, 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 заявителя и подписанная руководителем заявителя 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 заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5.5](#) настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба 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.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Учреждение 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Учреждение оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.12. 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.

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

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.

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

По желанию заявителя 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 учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

СВЕДЕНИЯ

О МЕСТАХ НАХОЖДЕНИЯ, НОМЕРАХ ТЕЛЕФОНОВ, ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ, АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, ГРАФИКАХ РАБОТЫ И РУКОВОДИТЕЛЯХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ

1. Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области "Владимирская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького".

Сокращенное наименование: ГБУК ВО "Владимирская областная научная библиотека".

Почтовый адрес: 600000, г. Владимир, ул. Дзержинского, д. 3.

График работы:

для посетителей: понедельник - четверг (10.00 - 20.00), суббота - воскресенье (10.00 - 18.00);

для работников: понедельник - пятница (9.00 - 12.00, 13.00 - 18.00/11.00 - 14.00, 15.00 - 20.00); суббота - воскресенье (9.00 - 12.00, 13.00 - 18.00).

График работы в летнее время (1 июня - 31 августа):

для посетителей: понедельник - четверг (10.00 - 18.00), суббота - воскресенье (10.00 - 18.00).

Каждый последний понедельник месяца - санитарный день.

Справочные телефоны: +7 (4922) 32-26-08; +7 (4922) 32-66-92; +7 (4922) 32-32-02.

Факс: +7 (4922) 32-52-88.

E-mail: vladlib@elcom.ru; info@lib33.ru.

Сайт: <http://www.library.vladimir.ru>,

<http://www.lib33.ru>.

Директор: Брагина Татьяна Васильевна.

2. Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области "Владимирская областная библиотека для детей и молодежи".

Сокращенное наименование: ГБУК ВО "Владимирская областная библиотека для детей и молодежи".

Юридический адрес: г. Владимир, пр-т Строителей, 23.

Почтовый адрес: г. Владимир, ул. Мира, 51.

График работы:

для посетителей: понедельник - пятница (9.00 - 19.00), воскресенье (10.00 - 18.00);

для работников: понедельник - пятница (9.00 - 12.00, 13.00 - 19.00).

График работы в летнее время (1 июня - 31 августа):

для посетителей: понедельник - пятница (10.00 - 18.00), суббота, воскресенье - выходной день;

для работников: понедельник - пятница (9.00 - 12.00, 13.00-18.00).

В корпусе на пр-те Строителей, 23, каждый последний четверг месяца - санитарный день.

В корпусе на ул. Мира, 51, каждый последний вторник месяца - санитарный день.

Справочные телефоны: +7 (4922) 33-37-00.

Факс: +7 (4922) 33-37-00.

E-mail: pchelkaodb@mail.ru.

Сайт: www.detmobib.ru.

Директор: Сдобникова Татьяна Алексеевна.

3. Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области "Владимирская областная специальная библиотека для слепых".

Сокращенное наименование: ГБУК ВО "Владимирская областная специальная библиотека для слепых".

Почтовый адрес: 600017, г. Владимир, ул. Горького, 57.

График работы:

для посетителей: понедельник - пятница (9.00 - 18.00), суббота (9.00 - 16.00), воскресенье - выходной день;

для работников: понедельник - пятница (9.00 - 18.00), суббота (9.00 - 16.00).

График работы в летнее время (1 июня - 31 августа):

для посетителей: понедельник - четверг (8.45 - 18.00), пятница (8.45 - 17.00), суббота, воскресенье - выходной день;

для работников: понедельник - четверг (8.45 - 18.00), пятница (8.45 - 17.00).

Каждая последняя пятница месяца - санитарный день.

Справочные телефоны: +7 (4922) 53-04-03.

Факс: +7 (4922) 53-04-03.

E-mail: gukvosbs@inbox.ru.

Сайт: <http://www.vsbs.ru>.

Директор: Золин Николай Григорьевич.

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ
БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ

