

Утвержден
приказом Министерства

культуры Республики
Дагестан

от « 21.12. » 2012 года № 993



Административный регламент

Государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова» по предоставлению государственной услуги «Предоставление библиотечного обслуживания населения»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования регламента

Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление библиотечного обслуживания населения» (далее - Административный регламент) разработан в целях:

- 1) упорядочения и повышения качества исполнения государственной услуги по предоставлению библиотечного обслуживания населения (далее - государственная услуга);
- 2) формирования единых подходов по созданию информационной базы и обеспечения доступности результатов исполнения государственной услуги;
- 3) создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной услуги;
- 4) определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения между заявителями и ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», возникающие при предоставлении библиотечного обслуживания населения.

Круг заявителей

Заявителями являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в ГБУ РД «Национальная

библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова» с заявлением о предоставлении государственной услуги (далее - заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Государственную услугу предоставляет ГБУ РД «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.

Информация о порядке исполнения государственной услуги представляется на бумажном носителе, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования (через сайт в Интернете).

Сведения о местонахождении ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты, адресе сайта в сети Интернет приводятся в справочнике для поступающих, на сайте ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова».

Предоставление государственной услуги и консультирование о порядке ее предоставления осуществляют специалисты ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова».

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги заявители вправе обратиться:

лично;

почтой;

по телефону;

по e-mail;

Информация, предоставляемая заявителям о государственной услуге, является открытой и общедоступной.

Информирование заявителя в устной форме должно начинаться с наименования государственного органа и представления специалиста, к которому обратился заявитель.

При невозможности специалиста ГБУ «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю сообщается, где можно получить необходимую информацию.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через информационно-образовательный Интернет-портал, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Информация, предоставляемая заявителям в форме устного или письменного ответа, должна быть достоверной, четкой, полной и доступной.

Тексты ответов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

Все консультации, а также формы документов, предоставленные специалистами ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова» образования в ходе консультации, являются безвозмездными.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

Государственная услуга, предоставление которой регулируется настоящим Административным регламентом, именуется «Предоставление библиотечного обслуживания населения».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

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

Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги являются:

- 1) предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания; выдача документа по требованию
- 2) мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

Срок предоставления государственной услуги

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

Максимальный срок предоставления государственной услуги по запросу заявителя составляет 30 дней, исчисляемых со дня регистрации заявления.

При направлении заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по почте (электронной почте) срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня поступления в учреждение.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (опубликована в «Российской газете», 25 декабря 1993 г., №237);

Гражданский кодексом Российской Федерации (ГК РФ) части первая, вторая, третья и четвертая с изменениями и дополнениями;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом «О некоммерческих организациях» от 12 января 1996 г. №7-ФЗ;

Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 03.10.1992г. №3612-1;

Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ;

Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 04.06.2011) «О персональных данных» (принят ГД ФС РФ 08.07.2006);

Федеральным законом «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22 октября 2004г. №125-ФЗ;

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

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

Граждане, желающие воспользоваться Услугой, предоставляют в отделе библиотечного обслуживания документы в соответствии с Правилами пользования ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова».

Для получения доступа к государственной услуге (записи в библиотеку) необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

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

Для ответа на запрос - заявление о предоставлении государственной услуги, предоставляемое заявителем:

- при личном обращении в учреждение, Управление культуры;
- направляемое им по почте;
- по информационно-коммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- по электронной почте в виде электронных документов.

Заявление должно соответствовать следующим требованиям: текст написан четко и разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

- указана фамилия, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон;

- личная подпись и дата;

- отсутствуют не оговоренные исправления;

- заявление не должно быть исполнено карандашом.

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

Основанием для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги является:

предоставление заявителем документа не соответствующего требованиям настоящего административного регламента.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

В предоставлении Услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- не предоставление пользователем Услуг документа, удостоверяющего личность, при первом обращении за такой Услугой;

- не возврат пользователем Услуг документов из пользования и обращение вновь за аналогичной услугой;

- нарушение правил общественного порядка.

При устранении оснований для отказа в предоставлении Услуг, предоставление Услуги возобновляется на общих основаниях.

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

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги составляет 1 (один) день с момента его поступления в учреждение.

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

Учреждение должно быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения.

Помещения должны быть оснащены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и обеспечивать комфортное пребывание.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей Услуг в соответствии с пожарными, санитарными и строительными нормами и правилами.

В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
 - а) читальные залы;
 - б) абонементы;
 - в) книгохранилища;
- 2) дополнительные помещения:
 - а) гардероб;
 - б) иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество

предоставляемых Услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- 1) компьютерная техника;
- 2) аудиовизуальная техника; копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья, кафедры для выдачи документов;
- 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- 6) технические средства и оборудование по пожарной безопасности;
- 7) каталожные столы;
- 8) иное оборудование.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Показатели доступности и качества государственной услуги

Главным критерием качества оказания государственной услуги является удовлетворенность заявителей. Вторичные критерии: доступность услуг и доступность информации о государственной услуге.

Оценка качества осуществляется на основе мониторинга, при котором реализуется получение информации:

- о доступности предоставляемой государственной услуги;
- о качестве предоставляемой государственной услуги;
- о степени удовлетворенности качеством предоставляемой услуги;
- о потребностях в государственной услуге.

Показателями доступности и качества государственной услуги также является соблюдение сроков ее предоставления, а так же отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

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) регистрация (перерегистрация) заявителей;
- 2) справочно-библиографическое и информационное обслуживание;
- 3) обслуживание заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документам, в том числе оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

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

Регистрация (перерегистрация) заявителей

Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации (перерегистрации) заявителей является личное обращение заявителя. Регистрация заявителя в библиотеке осуществляется специалистом при предъявлении паспорта или другого документа,

удостоверяющего личность, заключения договора об обработке персональных данных, заполнения регистрационной карточки читателя.

Специалист осуществляет ознакомление заявителя с Правилами, после чего заявитель подтверждает свое согласие с Правилами своей подписью на лицевой стороне читательского формуляра. В случае несогласия заявителя с Правилами специалист отказывает в регистрации в устной форме.

При регистрации оформляется читательский билет за плату в размере затрат, связанных с изготовлением. Читательский билет выдается на год и подлежит замене при перерегистрации. По желанию заявителя может выдаваться разовый читательский билет, дающий право пользования библиотеками (в т.ч. абонементом, читальным залом и др.) в течение одного посещения.

В случае утери читательского билета выдается дубликат за плату, в размере затрат, связанных с изготовлением нового билета.

При ежегодной перерегистрации заявителя специалист осуществляет поиск и внесение изменений в учётно-регистрационную карточку заявителя и читательский билет (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

Время ожидания заявителем при регистрации не должно превышать 15 минут, перерегистрации - 10 минут.

Справочно-библиографическое и информационное обслуживание

Основанием для начала исполнения административной процедуры по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию является оформление читательского билета.

После оформления читательского билета заявитель осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиографа.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске заявитель имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью библиографа заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиографу. Библиограф при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса и:

- 1) при выполнении тематической справки осуществляет поиск и отбор документов, составление библиографического описания;
- 2) при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки.

Время ожидания заявителем при библиографическом поиске с помощью библиографа не должно превышать трёх минут.

Обслуживание заявителей в библиотеках, включая предоставление доступа к документам, в том числе оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию заявителей в читальном зале и на абонементе является обращение заявителя.

Обслуживание заявителя осуществляется по предъявлению читательского билета (постоянного или разового). В ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова» при первичном обращении заявителя оформляется читательский формуляр. Время ожидания заявителем при оформлении формуляра не должно превышать трёх минут.

После библиографического поиска документа заявитель обращается к специалисту с устным или письменным запросом. Специалист осуществляет поиск документа; при выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на книжном формуляре (в читальном зале) либо читательском формуляре (на абонементе).

Заявитель должен расписаться за каждый полученный документ на читательском или книжном формуляре. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Дошкольники и учащиеся по третий класс включительно за полученные издания не расписываются.

Ожидание заявителем при поиске и выдаче документа не должно превышать пяти минут.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

На абонементе заявитель имеет право получить не более пяти документов на дом сроком на один месяц за одно посещение. Заявитель может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей абонемента. Если на данный документ имеется спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования.

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 осуществления плановых и внеплановых проверок полноты 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

Последовательность действий при предоставлении государственной услуги «Предоставление библиотечного обслуживания населения»



