УТВЕРЖДЕН
приказом Государственного
комитета Псковской области по
культуре от 06.02.2012 № 68

Административный регламент предоставления Государственным бюджетным учреждением культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека» услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Псковской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления Государственным бюджетным учреждением культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека» услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Псковской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – Административный регламент) регулирует порядок и стандарт предоставления услуги ««Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Псковской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – услуга).

1.2.Заявителями услуги являются:

физические лица, которые нуждаются в предоставлении услуги;

юридические лица, осуществляющие взаимодействие либо имеющие намерение в возникновении таких взаимодействий с учреждениями, предоставляющими услугу (далее - заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования заявителей о предоставлении услуги осуществляется в следующем порядке:

1.3.1. местонахождение Государственного бюджетного учреждения культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека», предоставляющая услугу (далее – Библиотека) и график ее работы:

180000, г. Псков, ул. Профсоюзная, д.2

график работы Библиотеки:

с 1 сентября по 31 мая: пн.-чт. с 10-00 до 20-00, сб.-вс. с 10-00 до 18-00, выходной день – пятница;

с 1 июня по 31 августа: пн.-сб. с 10-00 до 18-00, выходной – воскресенье;

санитарный день – последний вторник месяца, в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на час;

способы получения информации о месте нахождения и графике работы Библиотеки:

непосредственно в помещении Библиотеки;

в устной и письменной формах, с использованием средств почтовой и телефонной связи, электронного информирования;

в электронном виде на официальном сайте Библиотеки и посредством обращения в Библиотеку через электронную почту, в информационной системе «Единый портал государственных услуг» и «Портал государственных и муниципальных услуг Псковской области»;

в печатном виде с использованием публикаций в средствах массовой информации, в рекламной продукции Библиотеки, на информационных стендах.

1.3.2. Справочные телефоны Библиотеки: 8 (8112) 72-84-01.

1.3.3.Адрес официального сайта Библиотеки: www.pskovlib.ru, адрес электронной почты e-mail: bib@pskovlib.ru .

1.3.4. Информация о месте нахождения, графике работы и справочных телефонах Государственного комитета Псковской области по культуре (далее – Комитет), которому подведомственна Библиотека:

180001, г. Псков, ул. Пушкина, д. 3/13;

график работы: понедельник - пятница: 09.00-18.00, обед: 13.00-14.00, выходные: суббота, воскресенье;

контактные телефоны – 8-(8112) 299-888, факс 8-(8112) 290-911;

адрес электронной почты e-mail: cult-info@obladmin.pskov.ru;

адрес Интернет-сайта: www.gkk.pskov.ru.

1.3.5. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресах электронной почты Комитета и Библиотеки также размещаются:

в информационных системах «Единый портал государственных услуг» и «Портал государственных и муниципальных услуг Псковской области» (http://www.gosuslugi.pskov.ru).

на официальных сайтах Комитета и Библиотеки.

1.3.6.Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления услуги, в том числе с использованием системы «Единый портал государственных услуг» и «Портал государственных и муниципальных услуг Псковской области».

Для обеспечения условий предоставления услуги организуется информирование заявителей услуги, которое может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

Информацию заявитель может получить путем личного обращения в Библиотеку на личном приеме, посредством почтовой связи, электронной почты, по справочным телефонам, через официальные сайты, указанные в разделе 1 Административного регламента, соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, а также на информационных

стендах в помещениях Библиотеки в рабочие дни в соответствии с графиком работы Библиотеки.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется при наличии письменного обращения в форме заявления согласно приложению 1 к Административному регламенту заявителя посредством почтовой связи, в т.ч. электронной, а также на Интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем услуги.

Руководитель Библиотеки определяет исполнителя – сотрудника Библиотеки, ответственного за предоставление услуги, для подготовки ответа на запрос, который дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо Библиотеки, с указанием фамилии, инициалов и телефона исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения (в течение двух рабочих дней).

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя сотрудники Библиотеки, ответственные за предоставление услуги, подробно и в вежливой форме информируют и консультируют обратившихся по вопросам о предоставлении услуги в пределах своей компетенции.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок; время разговора не должно превышать 10 минут; при невозможности сотрудника Библиотеки, ответственного за предоставление услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника Библиотеки или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Если информация о предоставлении услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заявителя, он вправе в письменной форме обратиться в Библиотеку.

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

Электронные обращения заявителей принимаются через официальный адрес электронной почты Библиотеки. Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления услуги направляется сотрудником Библиотеки, ответственным за предоставление услуги, в трехдневный срок.

Предоставление услуги заявителю осуществляется как непосредственно в помещении Библиотеки, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официального сайта Библиотеки.

1.3.7. На информационных стендах, размещаемых в помещениях Библиотеки и на официальных сайтах, содержится следующая информация: местонахождение Библиотеки, фамилия и имя руководителя Библиотеки, график (режим) работы Библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению услуги, устав Библиотеки, правила посещения Библиотеки, Административный регламент по предоставлению услуги, основания отказа в предоставлении услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги: «Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Псковской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

2.2. Наименование учреждений, предоставляющих услугу. Предоставление услуги осуществляется Библиотекой согласно разделу 1 Административного регламента.

Учредителем Библиотеки, а также органом, ответственным за организацию контроля за предоставлением услуги, является Государственный комитет Псковской области по культуре (далее – Комитет).

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

получение по запросам заявителей доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Псковской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги:

незамедлительно в момент индивидуального устного обращения к сотрудникам Библиотеки, ответственным за предоставление услуги, в соответствии с графиком ее работы согласно разделу 1 Административного регламента;

незамедлительно на информационных стендах, расположенных непосредственно в помещении Библиотеки, в соответствии с графиком работы согласно разделу 1 Административного регламента;

незамедлительно и круглосуточно при наличии доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Псковской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, в сети Интернет на официальном сайте Библиотеки в свободном доступе;

не более 30 минут при использовании средств телефонной связи;

в течение 2 (двух) часов, в случае если сотрудники Библиотеки, ответственные за предоставление услуги, не могут ответить на вопрос заявителя незамедлительно;

в течение 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации обращения заявителя при информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте;

в течение 10 (десяти) дней со дня регистрации обращения заявителя при информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма).

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства РФ, 04.08.2014, № 31, СТ. 4398);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1) (Российская газета, 17.11.1992, № 248);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Российская газета, 16.01.1996, № 8)

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства РФ, 02.01.1995, № 1, ст. 1);

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

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства РФ, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Закон Псковской области от 31.01.1996 г. № 2 – ОЗ «О библиотечном деле и обязательном бесплатном экземпляре документов» (Псковская правда, 14.02.1996, №30);

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (Российская газета, 16.02.2008, № 34);

Положение о Государственном комитете Псковской области по культуре, утвержденное постановлением Администрации области от 29.11.2013, № 556;

Устав Государственного бюджетного учреждения культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека»;

другие нормативные правовые акты Российской Федерации и Псковской области.

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

Услуга предоставляется при предъявлении:

для физических лиц:

- читательского билета, который оформляется на основании документа, удостоверяющего личность, после прохождения процедуры регистрации заявителя с предоставлением персональных данных при обращении заявителя за предоставлением услуги;

- разового пропуска при разовом обращении за предоставлением информации;

для юридических лиц:

договор, дающий право на предоставление услуги.

Для регистрации и получения читательского билета или разового пропуска при первичном обращении за предоставлением услуги заявителю необходимо предоставить документы, удостоверяющие личность: паспорт, военный билет, удостоверение и.т.д.

При наличии у заявителя подключения к сети Интернет документов не требуется для предоставления услуги.

2.7.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствует.

2.8.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

наличие установленных действующим законодательством ограничений, связанных с авторскими и смежными правами;

нарушение установленных правил пользования Библиотекой;

причинение Библиотеке материального ущерба.

отсутствие читательского билета (при предоставлении в помещениях Библиотеки);

отсутствие запрашиваемого издания в Библиотеке;

запрос заявителя противоречит нормам авторского права;

несоответствие обращения заявителя содержанию услуги;

запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим Административным регламентом;

чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила);

отсутствие фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

наличие в обращении заявителя нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения заявителя не поддается прочтению;

повторное обращение заявителя, содержащее вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. О принятом решении заявитель, направивший обращение, уведомляется в письменной форме;

несоответствие обращения заявителя с деятельностью Библиотеки по предоставлению услуги.

Основанием для приостановки предоставления услуги являются технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с официальным сайтом в сети Интернет.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания.

Предоставление услуги Библиотекой осуществляется без взимания платы за предоставление услуги заявителю.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги:

при личном обращении – 30 минут;

по сети Интернет – не более 10 минут с момента обращения заявителя.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги: регистрация запросов о предоставлении услуги осуществляется сразу после их поступления в течение 10 минут в день поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги.

Помещения Библиотеки должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие Приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 N 736, и нормам охраны труда.

В помещениях Библиотеки для ожидания заявителей отводятся места, оборудованные стульями, а также оснащены:

информационными стендами;

первичными средствами пожаротушения;

автоматической системой оповещения людей о ЧС.

Помещения Библиотеки оборудованы входом для свободного доступа заявителей. На входе в здания, в котором предоставляется услуга, установлены вывески с наименованием Библиотеки.

Рабочие места сотрудников Библиотеки должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление услуги, оснащены оборудованием, позволяющим обеспечить свободный доступ заявителя в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов. Сведения об информационных материалах, визуальная и мультимедийная информация отражены на официальном сайте Библиотеки и Комитета.

2.13. Показатели доступности и качества услуги:

2.13.1.Показатели качества услуги:

соблюдение требований к информационному обеспечению заявителей при обращении за предоставлением услуги и в ходе ее предоставления;

соблюдение требований к графику (режиму) работы Библиотеки;

соблюдение требований к объему предоставления услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления услуги;

соблюдение требований своевременности, полноты предоставления доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Псковской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

отсутствие в Комитете и Библиотеке обоснованных жалоб по вопросу предоставления услуги.

2.13.2. Показатели доступности услуги:

а) материально-техническая оснащенность помещений Библиотеки для предоставления услуги заявителям, включая:

- возможность самостоятельного передвижения инвалидов по зданиям Библиотеки, входа и выхода из них для инвалидов с помощью специалистов Библиотеки;

б) доступность предоставления услуги каждому гражданину РФ или иностранному гражданину, включая:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи в помещениях Библиотеки;
- допуск в Библиотеку сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- предоставление при необходимости услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;
- оказание специалистами Библиотеки помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами;

в) своевременность, полнота и доступность информации о порядке и стандарте предоставления услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления услуги, размещенных на информационных стендах, на официальных сайтах Библиотеки и Комитета;

г) доступность информирования заявителей в форме индивидуального (устного или письменного) информирования; публичного (устного или письменного) информирования о порядке, стандарте, сроках предоставления услуги;

д) обеспечение обновлений соответствующих разделов официального сайта Библиотеки по мере расширения перечня электронных ресурсов, подлежащих предоставлению в рамках услуги;

е) удобство интерфейса программного обеспечения для получателя услуги;

ж) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги;

з) соблюдение графика работы Библиотеки с заявителями по предоставлению услуги в соответствии с пунктами 1.3.1. настоящего Административного регламента;

и) бесплатность предоставления услуги для заявителей;

к) бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления услуги;

л) пешеходная и транспортная доступность для заявителя, включая беспрепятственный доступ инвалидов в Библиотеку.

2.13.3. Показатели доступности в сети Интернет:

через сеть Интернет при знании русского языка услуга доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без ограничения по возрасту, вне зависимости от географического местонахождения, времени суток и типа транспортного канала;

официальный сайт Библиотеки имеет удобную навигацию, что облегчает доступ заявителей к интересующей информации;

информация обновляется не реже 1 раза в месяц.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуги в электронной форме.

Предоставление услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

подачи запроса (заявления) в электронном виде;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса (заявления);

ознакомление заявителя с порядком предоставления услуги через официальные сайты Библиотеки, информационные системы «Единый портал государственных услуг» и «Портал государственных и муниципальных услуг Псковской области» (в том числе с формами и образцами документов).

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

обращение заявителя в Библиотеку за предоставлением услуги;

регистрацию (перерегистрацию) заявителя при обращении в Библиотеку за предоставлением услуги;

выдачу (перерегистрация) читательского билета или разового пропуска заявителю для предоставления услуги;

консультирование заявителя по предоставлению услуги, а также по использованию методики самостоятельного поиска документов сотрудниками Библиотеки, ответственными за предоставление услуги;

предоставление услуги либо отказ в предоставлении услуги.

3.2. Последовательность административных процедур предоставления услуги отражена в блок-схеме согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту.

3.3.Основанием для начала предоставления услуги и регистрации заявителя является его запрос или личное обращение в Библиотеку.

3.4. Обращение заявителя в Библиотеку за предоставлением услуги осуществляется в виде:

письменного запроса на бланке заявления согласно приложению 1 к Административному регламенту;

в устной форме при личном обращении в Библиотеку посредством телефонной связи и посещения Библиотеки;

в электронном виде на сайте Библиотеки или Комитета, указанные в разделе 1 Административного регламента; через электронную почту, или с использованием системы «Единый портал государственных услуг» и «Портал государственных и муниципальных услуг Псковской области».

3.4. Регистрация (перерегистрация) заявителя при обращении в Библиотеку за предоставлением услуги осуществляется в следующем порядке:

3.4.1. регистрации заявителя:

личное обращение заявителя в Библиотеку за предоставлением услуги;

прием документов у заявителя;

установление личности заявителя, обратившегося за предоставлением услуги на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт);

регистрация одного заявителя осуществляется по предъявлению паспорта в срок до 10 минут, перерегистрация - в течение 5 минут; перерегистрация осуществляется один раз в год;

установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении услуги в помещении Библиотеки;

3.4.2. перерегистрация заявителя:

сверить персональные данные заявителя, зафиксированные в единой регистрационной картотеке с документом, удостоверяющим личность;

в случае изменения персональных данных – редактировать учетную запись в регистрационной картотеке и подтвердить их личной подписью заявителя;

в случае наличия у заявителя задолженности или других штрафных санкций – приостановить возможность предоставления услуги до возврата документов в Библиотеку или до возмещения вреда, причиненного Библиотеке, до истечения срока штрафных санкций;

максимальная продолжительность административной процедуры не должна превышать 10 минут с момента обращения заявителя.

Результатом административной процедуры является регистрация заявителя в единой регистрационной картотеке Библиотеки для получения читательского билета или разового пропуска.

3.5. Выдача (перерегистрация) читательского билета или разового пропуска заявителю для предоставления услуги осуществляется в следующем порядке:

ознакомление заявителя с правилами пользования Библиотекой и правилами предоставления доступа к сети Интернет в Библиотеке;

оформление заявителю регистрационной карточки, читательского формуляра, читательского билета или разового пропуска, договора на библиотечное обслуживание и согласия заявителя на обработку персональных данных.

Результатом административной процедуры является получение заявителем читательского билета или разового пропуска для предоставления услуги.

3.6. Консультирование заявителя по предоставлению услуги, а также по использованию методики самостоятельного поиска документов сотрудниками Библиотеки, ответственными за предоставление услуги, осуществляется в следующем порядке:

сотрудники Библиотеки, ответственные за предоставление услуги и выполняющие функции дежурных консультантов, в вежливой и корректной форме консультируют получателя услуги по предоставлению услуги, а также по методике самостоятельного поиска информации;

максимальное время консультирования заявителей – не более 6 минут.

Результатом административной процедуры является получение необходимой информации заявителем для предоставления услуги.

3.7. Предоставление услуги либо отказ в предоставлении услуги осуществляется следующим образом:

3.7.1.основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Библиотеку;

3.7.2.услуга предоставляется сотрудниками Библиотеки, ответственными за предоставление услуги;

3.7.3.услуга предоставляется в следующем порядке

заявитель предоставляет читательский билет или разовый пропуск и самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации в базе данных на компьютерах Библиотеки, расположенных в свободном доступе в читательской зоне;

заявитель может обратиться за консультацией и помощью к сотруднику Библиотеки, ответственному за предоставление услуги, который обучит методике самостоятельного поиска информации либо найдет для заявителя нужный документ;

фиксация выполненной услуги в бланках библиотечной статистики;

при необходимости предоставления заявителю копий изданий, переведенных в электронный вид и хранящихся в Библиотеке, сотрудник Библиотеки, ответственный за предоставление услуги, предоставляет их в

соответствии с 4 частью Гражданского кодекса РФ и Положением о платных услугах Библиотеки;

по окончании предоставления услуги заявителю сотрудник Библиотеки, ответственный за предоставление услуги, возвращает заявителю читательский билет или разовый пропуск;

3.7.4. услуга с целью непрерывного пользования осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя;

3.7.5.непрерывное предоставление услуги не должно превышать 30 минут с момента обращения заявителя;

3.7.6. предоставление услуги через официальный сайт Библиотеки в Интернете осуществляется путем размещения оцифрованных изданий на ее официальном сайте в следующем порядке:

Библиотека обеспечивает обновление соответствующих разделов официального сайта Библиотеки по мере расширения перечня электронных ресурсов, подлежащих предоставлению в рамках предоставления услуги;

для предоставления услуги заявитель должен обратиться к официальному сайту Библиотеки;

предоставление услуги осуществляется по заявленной Библиотекой электронной форме;

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 Учреждения – держателя издания и/или шифра хранения);

3.7.7.отказ в предоставлении услуги заявителю осуществляется по основаниям, указанным в пункте 2.8 Административного регламента.

Отказ в предоставлении административных процедур по другим основаниям не допускается.

3.7.8. Результатом административной процедуры является предоставление услуги в виде получения заявителем доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Псковской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.8.Услуга считается предоставленной, если заявителю предоставлен доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках Псковской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, или дан мотивированный ответ о невозможности

ее предоставления по основаниям, перечисленным в пункте 2.8 Административного регламента.

3.9.В случае невозможности предоставления услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.10.В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в Библиотеке, заявителю предоставляется информация о месте предоставления услуги или даются рекомендации по поиску.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляет руководитель Библиотеки, который несет персональную ответственность за действия сотрудников Библиотеки, ответственных за предоставление услуги.

Общий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги Библиотекой осуществляют должностные лица Комитета, полномочия которых на осуществление контроля закреплены в положениях о структурных подразделениях Комитета.

4.2. Плановые и внеплановые проверки.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Библиотеки, ответственных за предоставление услуги.

Плановые проверки за соблюдением и исполнением сотрудниками Библиотеки, ответственными за предоставление услуги, положений Административного регламента, а также полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Библиотеки.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в Библиотеку жалоб на действия сотрудников Библиотеки, ответственных за предоставление услуги.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем и членами комиссии.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

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

4.4. Ответственность должностных лиц Библиотеки.

Должностные лица Библиотеки несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги.

Должностные лица Учреждений несут персональную ответственность, закрепленную в их должностных инструкциях, за соблюдением сроков исполнения административных процедур и достоверность информации в результате предоставления информации.

4.5. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации о порядке предоставления услуги, размещенной на официальном сайте Комитета и Учреждений.

4.6. В случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием) должностных лиц Учреждений, предоставляющих услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) сотрудников Библиотеки, ответственных за предоставление услуг, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявитель имеет право обратиться с письменным обращением, жалобой, претензией лично к руководителю Библиотеки или направить письменное обращение, жалобу, претензию по адресу Библиотеки, указанному в разделе 1 Административного регламента.

5.3. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, действиях (бездействии) сотрудников Библиотеки, ответственных за предоставление услуг, по номерам телефонов, электронной почте Комитета, указанной в разделе 1 настоящего Административного регламента.

5.4. Письменное обращение, жалоба, претензия заявителя подается в письменной форме и должно содержать:

Фамилию и имя заявителя;

полное наименование юридического лица (в случае обращения от юридического лица);

контактный почтовый адрес или электронный почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ;

предмет письменного обращения, жалобы, претензии;

личную подпись заявителя, дату составления заявления.

5.5. По результатам рассмотрения письменного обращения, жалобы, претензии принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения. При письменном обращении, жалобе, претензии заявителя, поступившей в письменной форме, срок их рассмотрения не должен превышать 15 дней со дня их регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения, жалобы, претензии может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения письменного обращения, жалобы, претензии автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.6. Заявитель в своем письменном обращении, жалобе, претензии в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, фамилию и имя должностного лица, чьи действия он обжалует, а также свои фамилию и имя, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, жалобы, претензии, ставит личную подпись и дату.

5.7. По результатам рассмотрения обращения, жалобы, претензии руководителем Библиотеки принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения, жалобы, претензии.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.8. Ответ на обращение не дается:

если в письменном обращении, жалобе, претензии не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или указаны недействительные сведения;

если текст письменного обращения, жалобы, претензии не поддается прочтению;

если в письменном обращении, жалобе, претензии содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

если в письменном обращении, жалобе, претензии заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении руководителя Библиотеки об отказе в рассмотрении письменного обращения, жалобы, претензии заявитель уведомляется письменно.

5.9. В случае выявления в действиях сотрудников Библиотеки, ответственных за предоставление услуг, нарушений требований законодательства Российской Федерации руководитель Библиотеки в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения заявления (жалобы, обращения) принимает решение о проведении служебной проверки.

5.10. При подтверждении нарушений требований законодательства Российской Федерации руководитель Библиотеки в установленный законодательством срок принимает решение о необходимости применения к сотрудникам Библиотеки, ответственных за предоставление услуг, мер дисциплинарного или иного предусмотренного законодательством Российской Федерации характера.

5.11. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

Заявитель информируется обо всех принятых по его заявлению (обращению, жалобе) решениях.

5.12. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений Административного регламента.

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных лиц к ответственности, подготовка мотивированного ответа заявителю.

Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.13. Обжалование действий (бездействий) и решений сотрудников Библиотеки, ответственных за предоставление услуг, в ходе выполнения настоящего Административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления Государственным бюджетным
учреждением культуры «Псковская областная
универсальная научная библиотека»
услуги «Предоставление доступа
к изданиям, переведенным в электронный вид,
хранящимся в библиотеках Псковской области,
в том числе к фонду редких книг,
с учетом соблюдения требований
законодательства Российской Федерации
об авторских и смежных правах», утвержденному
приказом Государственного комитета
Псковской области по культуре от 06.02.2012 № 68

Генеральному директору
ГБУК «Псковская областная
универсальная научная библиотека»

От _____
_____
Ф.И.О. заявителя
_____
_____
почтовый адрес
_____
_____
адрес электронной почты
(при наличии)
_____
_____
контактный телефон (при наличии)

заявление.

Прошу предоставить мне доступ к изданию:
_____
_____
_____

Подпись заявителя _____ /______/
фамилия, инициалы

_____
Дата

Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления Государственным бюджетным
учреждением культуры «Псковская областная
универсальная научная библиотека»
услуги «Предоставление доступа
к изданиям, переведенным в электронный вид,
хранящимся в библиотеках Псковской области,
в том числе к фонду редких книг,
с учетом соблюдения требований
законодательства Российской Федерации
об авторских и смежных правах», утвержденному
приказом Государственного комитета
Псковской области по культуре от 06.02.2012 № 68

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Обращение заявителя в Библиотеку за предоставлением услуги

↓

Регистрация (перерегистрация) заявителя при обращении в Библиотеку за предоставлением услуги

↓

Выдача (перерегистрация) читательского билета или разового пропуска заявителю для предоставления услуги

↓

Консультирование заявителя по предоставлению услуги, а также по использованию методики самостоятельного поиска документов сотрудниками Библиотеки, ответственными за предоставление услуги

↓

Предоставление услуги либо отказ в предоставлении услуги

Приложение 3
к Административному регламенту
предоставления Государственным бюджетным
учреждением культуры «Псковская областная
универсальная научная библиотека»
услуги «Предоставление доступа
к изданиям, переведенным в электронный вид,
хранящимся в библиотеках Псковской области,
в том числе к фонду редких книг,
с учетом соблюдения требований
законодательства Российской Федерации
об авторских и смежных правах», утвержденному
приказом Государственного комитета
Псковской области по культуре от 06.02.2012 № 68

Генеральному директору
ГБУК «Псковская областная
универсальная научная библиотека»

От _____
_____
Ф.И.О. заявителя
_____
_____
почтовый адрес
_____
_____
адрес электронной почты
(при наличии)
_____
_____
контактный телефон (при наличии)

заявление.

Прошу предоставить мне доступ к :
_____
_____
_____

Подпись заявителя _____ /_____/
фамилия, инициалы

_____
Дата