

УТВЕРЖДЕН  
приказом Государственного  
комитета Псковской области по  
культуре от 06.02.2012 № 67

Административный регламент  
предоставления Государственным бюджетным учреждением культуры  
«Псковская областная универсальная научная библиотека» услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных  
библиотек Псковской области»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления Государственным бюджетным учреждением культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека» услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Псковской области» (далее – Административный регламент) регулирует порядок и стандарт предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Псковской области» (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 учреждением, предоставляющим услугу (далее - заявитель).

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

1.3.1. информацию о месте нахождения и графике работы Государственного бюджетного учреждения культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека», предоставляющего услугу (далее – Учреждения), можно получить:

в электронном виде на официальных сайтах Учреждения, указанных в приложении 1 к Административному регламенту (далее – приложение 1), и посредством обращения в Учреждение через электронную почту;

в устной и письменной формах путем обращения заявителя в Учреждение посредством почтовой связи, по справочным телефонам, указанным в приложении 1, и посредством личного посещения;

1.3.2. справочные телефоны Учреждения размещены в приложении 1;

1.3.3. адреса официальных сайтов Учреждения и адреса его электронной почты размещены в приложении 1;

1.3.4.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»:

1.3.4.1.информацию о предоставлении услуги заявитель может получить путем личного обращения в Учреждение на личном приеме, посредством почтовой связи, электронной почты, по справочным телефонам, через официальные сайты, указанные в приложении 1, соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, а также на информационных стендах в помещениях Учреждения в рабочие дни в соответствии с графиком работы Учреждения согласно приложению 1;

1.3.4.2.индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, а также на Интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем услуги;

1.3.4.3.руководители Учреждения определяют исполнителя для подготовки ответа на запрос, который дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя;

1.3.4.4.при ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя сотрудники Учреждения, 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 учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок; время разговора не должно превышать 5 минут;

при невозможности сотрудника Учреждения, ответственного за предоставление услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

1.3.4.5.сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление услуги, при личном устном обращении заявителя предоставляет ему информацию о предоставлении услуги в устной форме; время при индивидуальном устном информировании не может превышать 5 минут;

если информация о предоставлении услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заявителя, заявитель вправе в письменной форме обратиться в Учреждение;

1.3.4.6.электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты Учреждения согласно приложению 1;

ответ на электронное обращение по вопросам предоставления услуги направляется сотрудником Учреждения, ответственным за предоставление услуги, в трехдневный срок;

1.3.4.7. предоставление услуги заявителю осуществляется как непосредственно в помещениях Учреждения, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официальных сайтов Учреждения.

1.3.5. На информационных стендах, размещаемых в помещениях Учреждения и на официальных сайтах, содержится следующая информация: местонахождение Учреждения, фамилия и имя руководителя Учреждения, график (режим) работы Учреждения, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению услуги, устав Учреждения, правила посещения Учреждения, 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 справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Псковской области».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу: предоставление услуги осуществляется Учреждением согласно приложению 1 к Административному регламенту.

Учредителем Учреждения, предоставляющего услугу и подведомственного ему, а также органом, ответственным за организацию контроля за предоставлением услуги, является Государственный комитет Псковской области по культуре (далее – Комитет).

2.3. Результатом предоставления услуги является:

получение по запросам заявителей доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги:

2.4.1. незамедлительно в момент индивидуального устного обращения в Учреждение, предоставляющее услугу, в соответствии с графиком его работы согласно приложению 1;

2.4.2. незамедлительно на информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Учреждения в соответствии с графиком работы согласно приложению 1;

2.4.3. незамедлительно и круглосуточно при наличии доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Псковской области в сети Интернет на официальных сайтах Учреждения в свободном доступе;

2.4.4. не более 30 минут при использовании средств телефонной связи;

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

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

2.4.7. 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, № 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:

нарушение установленных правил пользования Учреждением;

причинение Учреждениям материального ущерба;

отсутствие читательского билета (при предоставлении в помещениях Учреждения);

отсутствие запрашиваемого доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных в Учреждении;

несоответствие обращения заявителя содержанию услуги;

запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим Административным регламентом;

наличие чрезвычайных и непреодолимых при данных условиях обстоятельств (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 сотрудника Учреждения, 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 деятельности Учреждения по предоставлению услуги.

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

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

Предоставление услуги Учреждением 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 Учреждения 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 Учреждения для ожидания заявителей отводятся места, оборудованные стульями, а также оснащены:

информационными стендами;

первичными средствами пожаротушения;

автоматической системой оповещения людей о ЧС.

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

Рабочие места сотрудников Учреждения, ответственных за предоставление услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление услуги, а также оснащены оборудованием, позволяющим обеспечить свободный доступ заявителя в Интернет; имеют 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 официальных сайтах Учреждения и Комитета.

Официальные сайты Учреждения должны содержать удобную структуру навигации и поиска по официальному сайту Учреждения.

### 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 Учреждения;

соблюдение требований к объему предоставления услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления услуги;

соблюдение требований своевременности, полноты предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Псковской области;

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

#### 2.13.2. Показатели доступности услуги в Учреждении:

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

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

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 Учреждения;

- допуск в Учреждение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- предоставление при необходимости услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

- оказание специалистами Учреждения 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 Учреждения 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 официальных сайтов 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 Учреждения с заявителями по предоставлению услуги в соответствии с приложением 1 к настоящему Административному регламенту;

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 Учреждение.

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;

официальные сайты Учреждения имеют 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 Учреждения, 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 Учреждение за предоставлением услуги;

регистрацию (перерегистрацию) заявителя при обращении в Учреждение 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 Учреждения, 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 Учреждение.

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

письменного запроса на бланке заявления согласно приложению 3 к Административному регламенту;

в устной форме при личном обращении в Учреждение посредством телефонной связи и посещения Учреждения;

в электронном виде на сайтах Учреждения, указанные в приложении 1; 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 Учреждение за предоставлением услуги осуществляется в следующем порядке:

3.4.1. регистрации заявителя:

личное обращение заявителя в Учреждение 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 помещениях Учреждения;

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 Учреждение или до возмещения вреда, причиненного Учреждению, 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 Учреждения 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 Учреждением и правилами предоставления доступа к сети Интернет в Учреждении;  
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 Учреждения, ответственными за предоставление услуги, осуществляется в следующем порядке:

сотрудники Учреждения, ответственные за предоставление услуги и выполняющие функции дежурных консультантов, в вежливой и корректной форме консультируют заявителя 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 Учреждение;

3.7.2. услуга предоставляется сотрудниками Учреждения, 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 Учреждения, расположенных в свободном доступе в читательской зоне;

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

фиксация выполненной услуги в бланках библиотечной статистики;

по окончании предоставления услуги заявителю сотрудник Учреждения, 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 официальные сайты Учреждения в Интернете осуществляется путем размещения базы данных на их официальных сайтах в следующем порядке:

Учреждение обеспечивает обновление соответствующих разделов официальных сайтов Учреждения по мере расширения перечня электронных ресурсов, подлежащих предоставлению в рамках предоставления услуги;

для предоставления услуги заявитель должен обратиться к официальным сайтам Учреждения;

предоставление услуги осуществляется по заявленной Учреждением электронной форме;

информация о библиографических ресурсах Учреждения, 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 справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Псковской области.

3.8. Услуга считается предоставленной, если заявителю предоставлен доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Псковской области, 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 Учреждении, 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 Учреждения, который несет персональную ответственность за действия сотрудников Учреждения, ответственных за предоставление услуги.

Общий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги Учреждением 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 Учреждения, ответственных за предоставление услуги.

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

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в Учреждение жалоб на действия сотрудников Учреждения, 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 Учреждения.

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

Должностные лица Учреждения 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 Учреждения.

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

## 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

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

5.2. Заявитель имеет право обратиться с письменным обращением, жалобой, претензией лично к руководителю Учреждения или направить письменное обращение, жалобу, претензию по адресу Учреждения, указанному в приложении 1 к Административному регламенту.

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 Учреждения, ответственных за предоставление услуг, по номерам телефонов, электронной почте Комитета, указанной в приложении 1 к Административному регламенту.

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 Учреждения 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 заявителя 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 Учреждения об отказе в рассмотрении письменного обращения, жалобы, претензии заявитель уведомляется письменно.

5.9. В случае выявления в действиях сотрудников Учреждения, ответственных за предоставление услуг, нарушений требований законодательства Российской Федерации руководитель Учреждения 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 Учреждения в установленный законодательством срок принимает решение о необходимости применения к сотрудникам Учреждения, ответственным за предоставление услуги, 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 Учреждения, 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  
справочно-поисковому аппарату и базам данных  
библиотек Псковской области», утвержденному  
приказом Государственного комитета Псковской  
области по культуре от 06.02.2012 № 67

МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ, ГРАФИК РАБОТЫ И СПРАВОЧНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО КОМИТЕТА ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО КУЛЬТУРЕ И  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ  
«ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»,  
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-  
ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ И БАЗАМ ДАННЫХ БИБЛИОТЕК ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ»



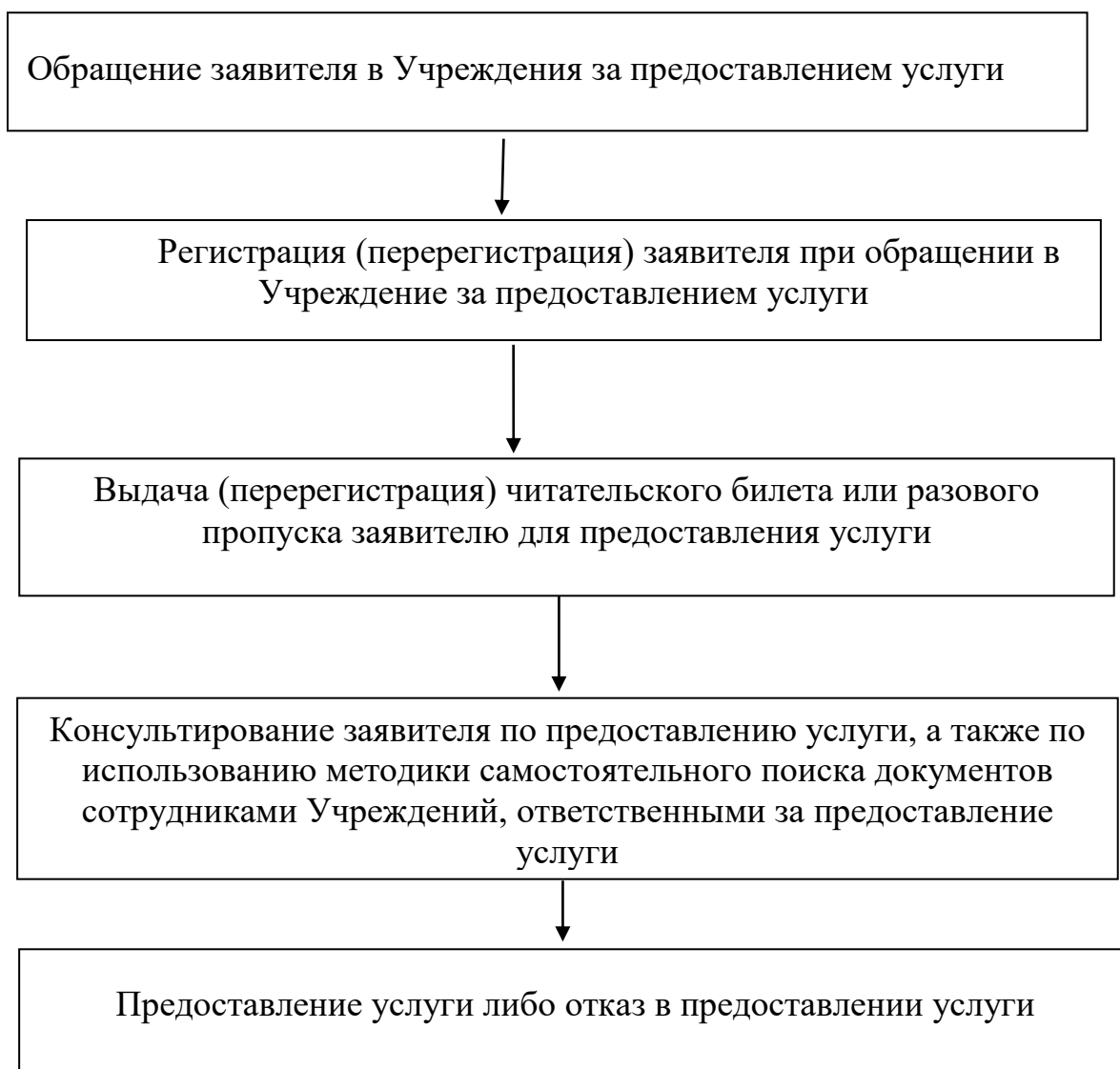
Наименование государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу	Местонахождение государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу	Режим работы учреждения, ФИО руководителя	Контактные телефоны	Электронный адрес; адрес сайта
1	2	3	4	5
Государственный комитет Псковской области по культуре	Почтовый адрес: ул. Некрасова, д.23, г. Псков, 180001	Понедельник-пятница: 09.00-13.00 и 14.00-18.00 Выходные – суббота, воскресенье  Председатель комитета – Мальшева Жанна Николаевна	Приемная 8 (8112) 29-98-88	Электронный адрес: cult-info@obladmin. pskov.ru  адрес сайта: www.gkk.pskov.ru
Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека», в т.ч. обособленные структурные подразделения:	ул. Профсоюзная, д. 2, г. Псков, 180000	Понедельник - четверг: с 10.00 - 20.00; суббота, воскресенье: с 10.00 - 18.00; выходной день – пятница, санитарный день – последний вторник месяца; с 1 июня по 31 августа – летний режим: с 10.00 – 18.00, выходной день - воскресенье	Приёмная 8 (8112) 72-84-01	электронный адрес: <a href="mailto:bib@pskovlib.ru">bib@pskovlib.ru</a> Адрес сайта: <a href="http://www.pskovlib.ru">http://www.pskovlib.ru</a>

<p>Псковская областная библиотека для детей и юношества им. В.А. Каверина</p>	<p>Сиреневый бул., д.3, г. Псков, 180019</p>	<p>Генеральный директор Павлова Вера Ивановна</p> <p>Понедельник-пятница: 10.00 – 19.00 Воскресенье: 10.00-18.00 выходной день – суббота, санитарный день – последний четверг месяца; с 1 июня по 31 августа – летний режим: с 10.00 до 18.00, выходные - суббота, воскресенье.</p> <p>Директор – Волкова Наталья Степановна</p>	<p>8 (8112) 68-21-99 8 (8112) 68-21-43</p>	<p>Электронный адрес: <a href="mailto:library@kaverin.ru">library@kaverin.ru</a>, адрес сайта <a href="http://www.kaverin.ru">http://www.kaverin.ru</a></p>
<p><i>Музей романа «Два капитана»</i></p>	<p><i>ул. Профсоюзная, д.2, каб.2, г. Псков</i></p>	<p><i>Ежедневно (кроме пятницы и последнего вторника каждого месяца): 11.00-17.00; С 1 июня по 31 августа – летний график: ежедневно (кроме воскресенья и последнего вторника каждого</i></p>	<p><i>8 (8112) 72-08-03</i></p>	<p>Электронный адрес: <a href="mailto:library@kaverin.ru">library@kaverin.ru</a>, адрес сайта <a href="http://www.kaverin.ru">http://www.kaverin.ru</a></p>

Псковская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих	ул. Набат, д.5, г. Псков, 180006	<i>месяца): 11.00-17.00</i> Понедельник - пятница: 10.00 – 17.00; Выходные дни: суббота, воскресенье; Последняя пятница месяца – санитарный день  Директор – Краснова Любовь Алексеевна	8 (8112) 72-89-49 8 (8112) 72-24-53	Электронный адрес: <a href="mailto:posbs@pskovlib.ru">posbs@pskovlib.ru</a> , адрес сайта <a href="http://pskov-sbs.ru">http://pskov-sbs.ru</a>
---	-------------------------------------	---	--	--

Приложение 2  
к Административному регламенту  
предоставления Государственным бюджетным  
учреждением культуры «Псковская областная  
универсальная научная библиотека»  
услуги «Предоставление доступа к  
справочно-поисковому аппарату и базам данных  
библиотек Псковской области», утвержденному  
приказом Государственного комитета Псковской  
области по культуре от 06.02.2012 № 67

**БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**



Приложение 3  
к Административному регламенту  
предоставления Государственным бюджетным  
учреждением культуры «Псковская областная  
универсальная научная библиотека»  
услуги «Предоставление доступа к  
справочно-поисковому аппарату и базам данных  
библиотек Псковской области», утвержденному  
приказом Государственного комитета Псковской  
области по культуре от 06.02.2012 № 67

Директору \_\_\_\_\_

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