



АДМИНИСТРАЦИЯ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 ноября 2012 г. № 1071
г. Брянск

О внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Брянской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации области от 6 сентября 2010 года № 917 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Брянской области», утвержденный постановлением администрации области от 12 августа 2011 года № 742 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Брянской области», следующие изменения:

1.1. В разделе I «Общие положения»:

1.1.1. Пункт 1.4 после абзаца двенадцатого дополнить абзацами следующего содержания:

«Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

017521

Федеральным законом от 21 июля 2011 года № 252-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

1.1.2. Пункт 1.7 изложить в редакции:

«1.7. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с объемом средств, выделяемых из областного бюджета на отрасль «Культура» на текущий год, в том числе по государственной программе «Развитие культуры и сохранение культурного наследия Брянской области» (2012 – 2015 годы), другим государственными программами».

1.2. В разделе II «Требования к порядку предоставления государственной услуги»:

1.2.1. Название раздела изложить в редакции:

«II. Стандарт предоставления государственной услуги».

1.2.2. В пункте 2.1.1:

в абзаце десятом слова «www.bodb.aiq.ru» заменить словами «www.bodb.gu.ru»;

абзац шестнадцатый после цифр «64-82-84» дополнить словами «официальный сайт: br-lib-spec.ru».

1.3. Название раздела IV «Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги» изложить в редакции:

«IV. Формы контроля за исполнением административного регламента».

1.4. Раздел V «Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента» изложить в редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) библиотеки, предоставляющей государственную услугу

5.1. Получатель государственной услуги может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса получателя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у получателя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов у получателя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

затребование с получателя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

отказ библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку. Жалобы на решения, принятые директором библиотеки, подаются в вышестоящий орган – управление культуры Брянской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет, официального сайта библиотеки, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме получателя.

5.2.2. Жалоба должна содержать:

наименование библиотеки, должностного лица библиотеки, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства получателя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения получателя – юридического лица, а также номер (номера) контактного(ых) телефона(ов), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ получателю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, должностного лица библиотеки;

доводы, на основании которых получатель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, должностного лица библиотеки. Получателем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя, либо их копии.

5.2.3. Жалоба, поступившая в библиотеку, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, должностного лица библиотеки в приеме

документов у получателя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.4. По результатам рассмотрения жалобы библиотека принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных библиотекой опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата получателю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, а также в иных формах; отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, получателю в письменной форме и по желанию получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.6. Получатель вправе обратиться с жалобой в суд в порядке и сроки, определенные законодательством Российской Федерации».

2. Контроль за исполнением постановления возложить на временно исполняющего обязанности заместителя Губернатора Брянской области Теребунова А.Н.

Губернатор



Н.В. Денин

АДМИНИСТРАЦИЯ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12 августа 2011 г. № 742 г. Брянск

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Брянской области»

В целях реализации мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации, исполнения распоряжения администрации области от 1 марта 2011 года № 127-р «Об утверждении плана-графика подготовки в 2011 году исполнительными органами власти Брянской области, структурными подразделениями администрации области административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) и типовых административных регламентов для органов местного самоуправления», с целью реализации плана мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2011 году ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Брянской области».
2. Данное постановление опубликовать в средствах массовой информации.
3. Постановление вступает в силу через 10 дней со дня его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Брянской области Тередунова А.Н.

Губернатор



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ
ВХ. № 0162/112 от 14.08.11

Н.В. Денин

Утвержден постановлением
администрации Брянской области от
12 августа 2011 г. № 742

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления
государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату государственных библиотек
Брянской области»

I. Общие положения

1.1. Наименование государственной услуги.

Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Брянской области» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения эффективности предоставления настоящей государственной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Брянской области.

Справочно-поисковый аппарат - совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 - 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения», п. 3.1.5).

База данных - набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 - 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения», п. 3.3.1).

1.2. Наименование государственных учреждений культуры, ответственных за предоставление государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется государственными бюджетными учреждениями культуры «Брянская областная научная универсальная библиотека имени Ф.И. Тютчева», «Брянская областная детская библиотека» и «Брянская областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» (далее - библиотеки).

1.3. Организации, участвующие в предоставлении государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги библиотеки осуществляют взаимодействие с:

исполнительными органами государственной власти Брянской области;
управлением культуры Брянской области;
органами местного самоуправления муниципальных образований
Брянской области;
муниципальными библиотеками Брянской области;
библиотеками иной ведомственной принадлежности и форм
собственности, средствами массовой информации, другими организациями и
учреждениями.

1.4. Нормативные правовые акты.

Предоставление государственной услуги осуществляется библиотеками
в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих
принципах организации законодательных (представительных) и
исполнительных органов государственной власти субъектов Российской
Федерации»;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Бюджетным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131 -ФЗ «Об общих
принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1
«Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библио-
течном деле»;

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обяза-
тельном экземпляре документов»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информа-
ции, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении
доступа к информации о деятельности государственных органов и органов
местного самоуправления»;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О
защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации
предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 29 декабря 2010 года № 463-ФЗ «О защите
детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

Федеральным законом от 21 июля 2011 года № 252-ФЗ «О внесении
изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи
с принятием Федерального закона «О защите детей от информации,
причиняющей вред их здоровью и развитию».

Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года №
2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;

Законом Брянской области от 7 апреля 1999 года № 23-3 «О культурной деятельности на территории Брянской области»;

Законом Брянской области от 11 октября 2006 года № 90-3 «О библиотечном деле в Брянской области»;

Законом Брянской области от 15 февраля 1996 года № 10-3 «О передаче обязательных экземпляров документов в областную библиотеку им. Ф.И. Тютчева»;

Уставом Брянской области;

Положением об управлении культуры Брянской области, утвержденным постановлением администрации области от 10 января 2008 года № 2, приказами управления культуры Брянской области;

Уставом государственного бюджетного учреждения культуры «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»;

Уставом государственного бюджетного учреждения культуры «Брянская областная детская библиотека»;

Уставом государственного бюджетного учреждения культуры «Брянская областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»;

Правилами пользования государственного бюджетного учреждения культуры «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»;

Правилами пользования государственного бюджетного учреждения культуры «Брянская областная детская библиотека»;

Правилами пользования государственного бюджетного учреждения культуры «Брянская областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих».

1.5. Результат предоставления государственной услуги.

Конечным результатом предоставления государственной услуги является свободный и равный доступ получателей услуги к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

1.6. Заявители предоставления государственной услуги.

Заявителями результатов предоставления государственной услуги являются физические и юридические лица (далее - получатели). Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

1.7. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с объемом средств, выделяемых из областного бюджета на отрасль «Культура» на текущий год, в том числе по государственной программе «Развитие культуры и сохранение культурного наследия Брянской области» (2012 - 2015 годы), другим государственными программам.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Порядок информирования о государственной услуге.

2.1.1. Информирование получателей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется сотрудниками библиотек в устной или письменной форме.

Для получения государственной услуги, библиографической информации баз данных документов не требуется.

Государственную услугу оказывают:

государственное бюджетное учреждение культуры «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»: г. Брянск, пл. К. Маркса, д. 5, телефон: (4832) 74-29-71, официальный сайт - www.scilib.debryansk.ru. Режим работы отделов обслуживания получателей услуги библиотеки - с 10 до 20 часов ежедневно без обеденного перерыва, кроме пятницы и последнего дня месяца, являющегося санитарным днем. Сведения о режиме работы библиотеки размещаются на вывеске при входе в здание библиотеки, её официальном сайте, электронном читательском билете. Информацию о предоставлении государственной услуги можно получить:

на информационных стендах библиотеки; в сети Интернет;

посредством телефонной связи (в случае письменного согласия на получение данной услуги);

с помощью информационно-рекламных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки).

Услуга предоставляется в помещениях библиотеки в режиме её работы и через сеть Интернет круглосуточно, без ограничения времени.

Государственное бюджетное учреждение культуры «Брянская областная детская библиотека»: г. Брянск, ул. Костычева, д. 64, г. Брянск, ул. Горького, д. 25, телефоны: (4832) 75-05-90, (4832) 74-25-58, официальный сайт: www.bodb.gu.ru. Режим работы отделов обслуживания получателей услуги библиотеки - с 10 до 18 часов ежедневно без обеденного перерыва, кроме субботы и последнего дня месяца, являющегося санитарным днем.

Информацию о предоставлении государственной услуги можно получить:

на информационных стендах библиотеки;

посредством телефонной связи (в случае письменного согласия на получение данной услуги);

с помощью информационно-рекламных материалов (буклеты, листовки, памятки).

Услуга предоставляется в помещениях библиотеки в режиме её работы. В электронном виде справочно-поисковый аппарат библиотеки доступен для получателей через Брянскую корпоративную библиотечную систему.

Государственное бюджетное учреждение культуры «Брянская областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»: г. Брянск, ул. Мало-Завальская, д. 2, телефон: (4832) 64-82-84, официальный сайт: br-lib-spec.ru. Режим работы отделов обслуживания получателей услуги библиотеки - с 9 до 18 часов ежедневно, с 9 до 16 часов - в субботу и воскресенье, кроме пятницы,

являющейся выходным днем, и последнего дня месяца, являющегося санитарным днем. Библиотека работает без обеденного перерыва. Информацию о предоставлении государственной услуги можно получить:

на информационных стендах библиотеки;

посредством телефонной связи (в случае письменного согласия на получение данной услуги);

с помощью информационно-рекламных материалов (буклеты, листовки, памятки).

Услуга предоставляется в помещениях библиотеки в режиме её работы. В электронном виде справочно-поисковый аппарат библиотеки доступен для получателей через Брянскую корпоративную библиотечную систему.

2.1.2. В помещениях библиотек государственная услуга оказывается:

на электронных или бумажных носителях всем получателям услуги, находящимся в соответствующих помещениях библиотек. Процесс оказания государственной услуги начинается с подачи запроса получателем услуги к сотрудникам-консультантам библиотек или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 30 минут;

в электронном виде всем получателям услуги, находящимся в соответствующих помещениях библиотек. Процесс оказания услуги начинается при начале работы получателя услуги на автоматизированном рабочем месте читателя или при обращении получателя к сотруднику-консультанту. Максимальный срок формирования ответа при обращении к справочно-поисковому аппарату и базам данных составляет 5 минут.

2.1.3. Через Интернет услуга оказывается в электронном виде всем получателям услуги, если их количество не превышает 1000 человек одновременно. Процесс оказания услуги начинается при обращении получателя услуги на официальные сайты библиотек или при начале работы на автоматизированном рабочем месте в помещениях библиотек. Максимальный срок ожидания при полной загрузке серверов (более 1000 запросов одновременно) составляет 5 минут.

2.1.4. Места предоставления государственной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения библиотек оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.1.5. Специальные информационные стенды в библиотеках должны содержать полную и актуальную информацию, в том числе информацию о правилах предоставления услуг.

2.1.6. Места ожидания должны быть оборудованы мебелью, письменным столом для написания текста письменного запроса.

2.1.7. Для получения государственной услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для получателя услуги.

2.1.8. Показатели доступности услуги в помещениях библиотек:

услуга предоставляется бесплатно;

режим работы библиотек установлен с учетом потребностей получателей услуги;

специалисты библиотек оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении услуги;

материально-техническая база библиотек позволяет получателю услуги комфортно и своевременно получать государственную услугу;

библиотеки расположены вблизи удобных транспортных развязок;

услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину.

2.1.9. Показатели качества государственной услуги в помещениях библиотек:

справочно-поисковые аппараты соответствуют фондам библиотек;

справочно-поисковые аппараты обновляются ежедневно;

в библиотеках осуществляется доступ к собственным справочно-поисковым аппаратам, собственным и приобретенным библиографическим базам данных;

базы данных, правообладателями которых библиотеки не являются, обновляются по мере приобретения баз;

материально-техническая база библиотек позволяет получать услугу одновременно большому количеству посетителей, в разных формах оказания услуги.

2.1.10. Показатели доступности государственная услуга через Интернет:

через сеть Интернет государственной услуга доступна любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину без представления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала, при скорости доступа в сеть Интернет не менее 256 кбит/с и знании русского языка.

2.1.11. Показатели качества услуги через Интернет:

справочно-поисковые аппараты соответствуют фондам библиотек;

справочно-поисковые аппараты обновляются ежедневно;

базы данных, правообладателями которых библиотеки не являются, обновляются по мере приобретения баз и предоставляются в соответствии с законодательством об авторском праве;

материально-техническая база библиотек позволяет получать государственную услугу одновременно большому количеству посетителей;

интерфейс программного обеспечения удобен и понятен для пользователя;

высокая пропускная способность каналов связи и производительность сервера обработки данных позволяют обрабатывать большое количество

запросов одновременно, обеспечивая при этом высокую скорость обмена данными между получателем услуги и сервером.

2.1.12. Для получения услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 128 МБ, ОС Windows, Linux, web-браузер Internet Explorer, Firefox.

Предоставление юридическим и физическим лицам государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры: при личном обращении заявителя:

прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет - на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;

ознакомление с правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

оформление читательского билета (формуляра) с личной подписью заявителя, подписание договора о предоставлении библиотечных услуг;

основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

завершение установленной законом процедуры ликвидации библиотеки, оказывающей государственную услугу, решение о которой принято учредителем;

отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке;

несоответствие обращения содержанию государственной услуги;

запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

2.1.13. Информация о предоставлении государственной услуги размещена на информационных стендах библиотек и на официальных сайтах и содержит следующие данные:

сведения о перечне исполняемых государственных услуг; правила пользования библиотеками;

адреса библиотек, номера телефонов и факсов, графики работы, адреса электронной почты сотрудников, отвечающих за предоставление государственной услуги;

блок-схема оказания государственной услуги (приложения 1 - 3);

перечень оснований для приостановления или отказа в исполнении государственной услуги;

административный регламент;

необходимая оперативная информация об исполнении государственной услуги.

2.1.14. Информирование получателя государственной услуги о порядке предоставления государственной услуги осуществляется специалистами библиотек в устной либо в письменной форме:

при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации;

на основании письменного обращения;

по телефону;

по электронной почте;

через виртуальную справочную службу официальных сайтов библиотек.

2.1.15. Информирование о порядке предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек. Разговор не должен продолжаться более 10 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей государственной услуги специалисты подробно, в вежливой и корректной форме информируют по вопросам предоставления государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалистом, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.16. При информировании о предоставлении государственной услуги по письменным обращениям ответ на обращение направляется в адрес получателя государственной услуги в срок не более 10 дней с момента обращения. Ответ должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, ответившего на обращение.

2.1.17. Информирование о порядке предоставления государственной услуги по электронной почте осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек. Ответ должен содержать информацию о наименовании библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, ответившего на обращение. Ответ на обращение направляется в адрес получателя государственной услуги в срок не более 2-х дней с момента обращения.

2.1.18. Информирование о порядке предоставления государственной услуги через виртуальную справочную службу официальных сайтов библиотек осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек. Ответ должен содержать фамилию, имя, отчество и должность специалиста, ответившего на обращение. Ответ на обращение формулируется в виртуальной справочной службе в срок не более 3-х дней с момента обращения.

2.2. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.2.1. Требования к помещению и местам исполнения государственной услуги в помещениях библиотек.

2.2.2. Предоставление получателям государственной услуги доступа к справочно-поисковым аппаратам, базам данных осуществляется в помещениях библиотек, которые должны быть расположены в удобном месте, с удобным входом и достаточным освещением, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, укомплектованы средствами оказания первой медицинской помощи.

2.2.3. Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.2.4. Для информирования получателей государственной услуги в библиотеке должен быть оборудован информационный стенд, располагающийся в максимально просматриваемых местах, и быть функциональным.

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

3.1. Административные процедуры по предоставлению государственной услуги в помещениях библиотек включают в себя:

консультирование получателя государственной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методики самостоятельного поиска документов со специалистами библиотек, выполняющими функции дежурных консультантов;

предоставление получателю государственной услуги доступа к справочно-поисковым аппаратам, базам данных в помещениях библиотек.

Основанием предоставления государственной услуги является личное обращение получателей государственной услуг в библиотеки.

3.1.1. Консультирование получателя государственной услуги.

Специалисты библиотек, выполняющие функции дежурных консультантов, в вежливой и корректной форме консультируют получателей государственной услуги по использованию справочно-поисковых аппаратов, баз данных, методики самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей государственной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных - 15 минут.

Процесс оказания государственной услуги на бумажных носителях начинается при обращении пользователя к сотрудникам-консультантам в библиотеке или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях библиотек. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 30 минут.

Процесс оказания государственной услуги в электронном виде начинается при обращении получателя государственной услуги к сотрудникам-консультантам в библиотеках или непосредственно к автоматизированным рабочим местам с доступом к справочно-поисковым аппаратам, расположенным в специально оборудованных помещениях библиотек. Максимальный срок при формировании ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 15 минут.

3.1.2. Пользование получателем базами данных.

3.1.2.1. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях библиотек включает в себя (в случае, если библиотека не является правообладателем баз данных):

авторизацию получателя государственной услуги для доступа к базам данных;

занесение специалистами библиотек сведений о получателе государственной услуги в соответствующую базу данных;

предоставление пароля получателю государственной услуги для доступа к базе данных;

консультирование по методике эффективного поиска информации.

3.1.2.2. Результатом предоставления доступа является получение библиографической информации из справочно-поискового аппарата и баз данных библиотек.

3.2. Сроки исполнения государственной услуги в помещениях библиотек.

Пользование справочно-поисковым аппаратом и базами данных получателем государственной услуги осуществляется в режиме работы библиотек.

При наличии очереди на доступ к справочно-поисковым аппаратам и базам данных (в том числе в электронном виде) в помещениях библиотек непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателя услуги ограничено до 1 часа.

3.3. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги:

нарушение этикета и правил поведения в общественных местах;

чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства;

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом;

если выполнение запроса получателя услуги противоречит нормам законодательства об авторском праве.

3.4. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.4.1. Доступ к получению государственной услуги в электронной форме осуществляется через официальные сайты библиотек и/или локальную сеть библиотек.

3.4.2. Поисковая система справочно-поискового аппарата и базы данных должна иметь возможность поиска по заглавию, автору, ключевому слову, предмету, году издания.

3.4.3. Автоматически сформированный ответ справочно-поискового аппарата и базы данных должен содержать следующие информационные поля: шифр издания, автора, заглавие, выходные данные, количество экземпляров, место хранения. Ответ может быть выведен на монитор компьютера или на бумажный носитель.

3.4.4. Специалист, ответственный за размещение справочно-поискового аппарата и баз данных в сети Интернет, обязан обеспечить круглосуточную доступность справочно-поискового аппарата и баз данных библиотек в сети Интернет.

3.5. Порядок получения государственной услуги в электронном виде через сеть Интернет.

3.5.1. Через Интернет государственная услуга оказывается при обращении пользователя на официальные сайты библиотек. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 1000 запросов одновременно) составляет 5 минут.

3.5.2. Алгоритм необходимых действий для получения государственной услуги:

в поисковом окне системы выбрать нужную базу данных; ввести запрос в разделе "Область поиска";

после автоматизированной обработки запроса сервер выдает сформированный ответ (выводит на экран соответствующую информацию об обнаружении или необнаружении информации).

3.5.3. Получить консультацию по правилам поиска в справочно-поисковом аппарате библиотеки можно выбрав раздел "Помощь".

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется специалистами библиотек, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов библиотек закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами по библиотекам.

4.3. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет управление культуры Брянской области.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и

подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.6. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) библиотеки, предоставляющей государственную услугу

5.1. Получатель государственной услуги может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса получателя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у получателя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов у получателя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

затребование с получателя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

отказ библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица библиотеки, предоставляющей государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в библиотеку. Жалобы на решения, принятые директором библиотеки, подаются в вышестоящий орган – управление культуры Брянской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет, официального сайта библиотеки, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме получателя.

5.2.2. Жалоба должна содержать:

наименование библиотеки, должностного лица библиотеки, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства получателя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения получателя – юридического лица, а также номер (номера) контактного(ых) телефона(ов), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ получателю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотеки, должностного лица библиотеки;

доводы, на основании которых получатель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, должностного лица библиотеки. Получателем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя, либо их копии.

5.2.3. Жалоба, поступившая в библиотеку, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа библиотеки, должностного лица библиотеки в приеме документов у получателя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.4. По результатам рассмотрения жалобы библиотека принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных библиотекой опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата получателю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, а также в иных формах;

отказывают в удовлетворении жалобы;

5.2.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, получателю в письменной форме и по желанию получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.6. Получатель вправе обратиться с жалобой в суд в порядке и сроки, определенные законодательством Российской Федерации.

VI. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственной услуги

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц управления культуры Брянской области, государственного учреждения в досудебном и судебном порядке.

6.1. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, прав несовершеннолетних, противоправных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, жалобу (претензию).

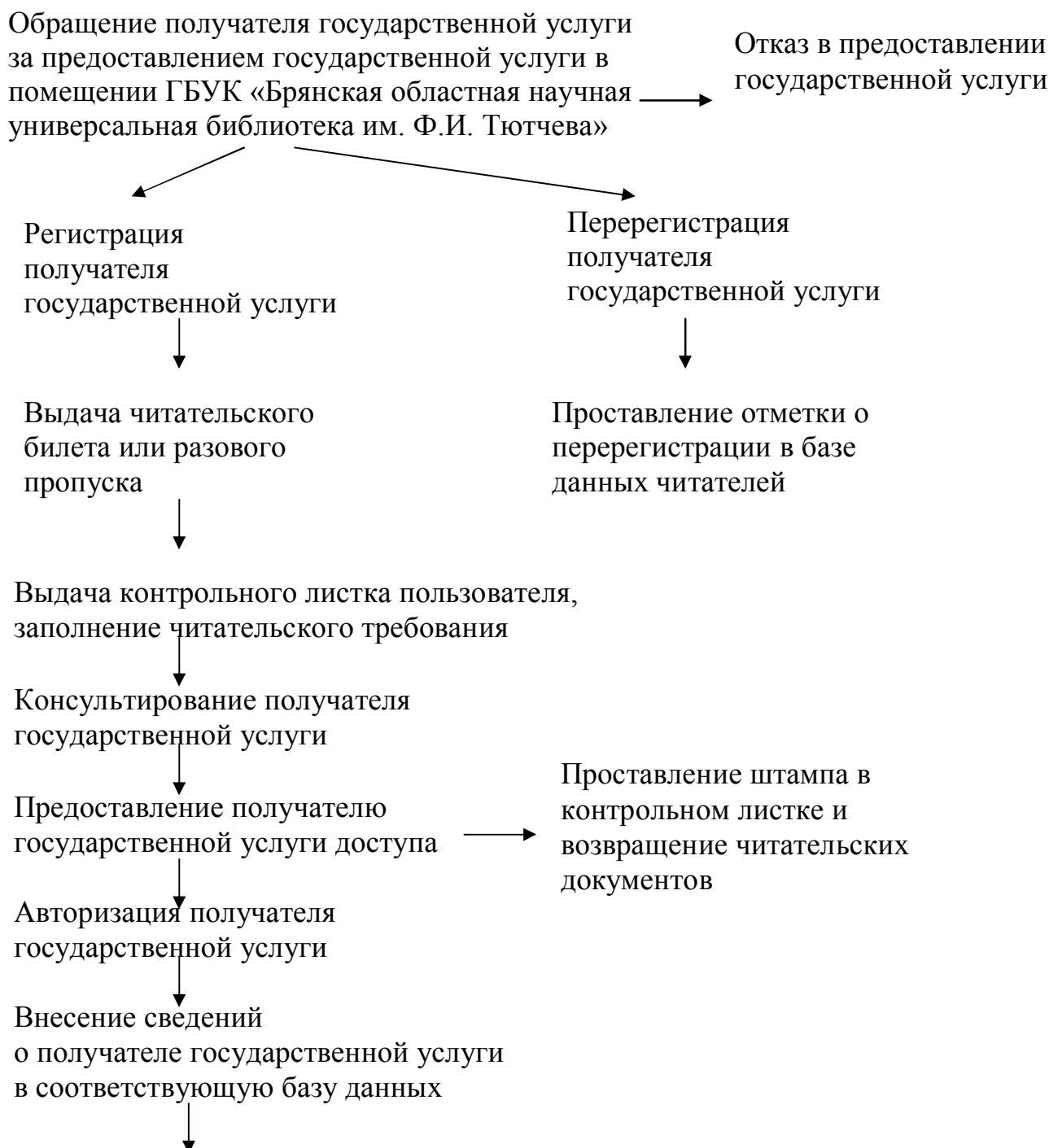
6.2. Для обращения в суд с жалобой устанавливается 3-месячный срок со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть восстановлен судом.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату государственных
библиотек Брянской области»

БЛОК-СХЕМА

предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Брянской области» для ГБУК «Брянская областная научная универсальная библиотека им. Ф.И. Тютчева»



Предоставление пароля получателю
государственной услуги для доступа
к базе данных



Консультирование



Пользование базой данных
в течение установленного времени

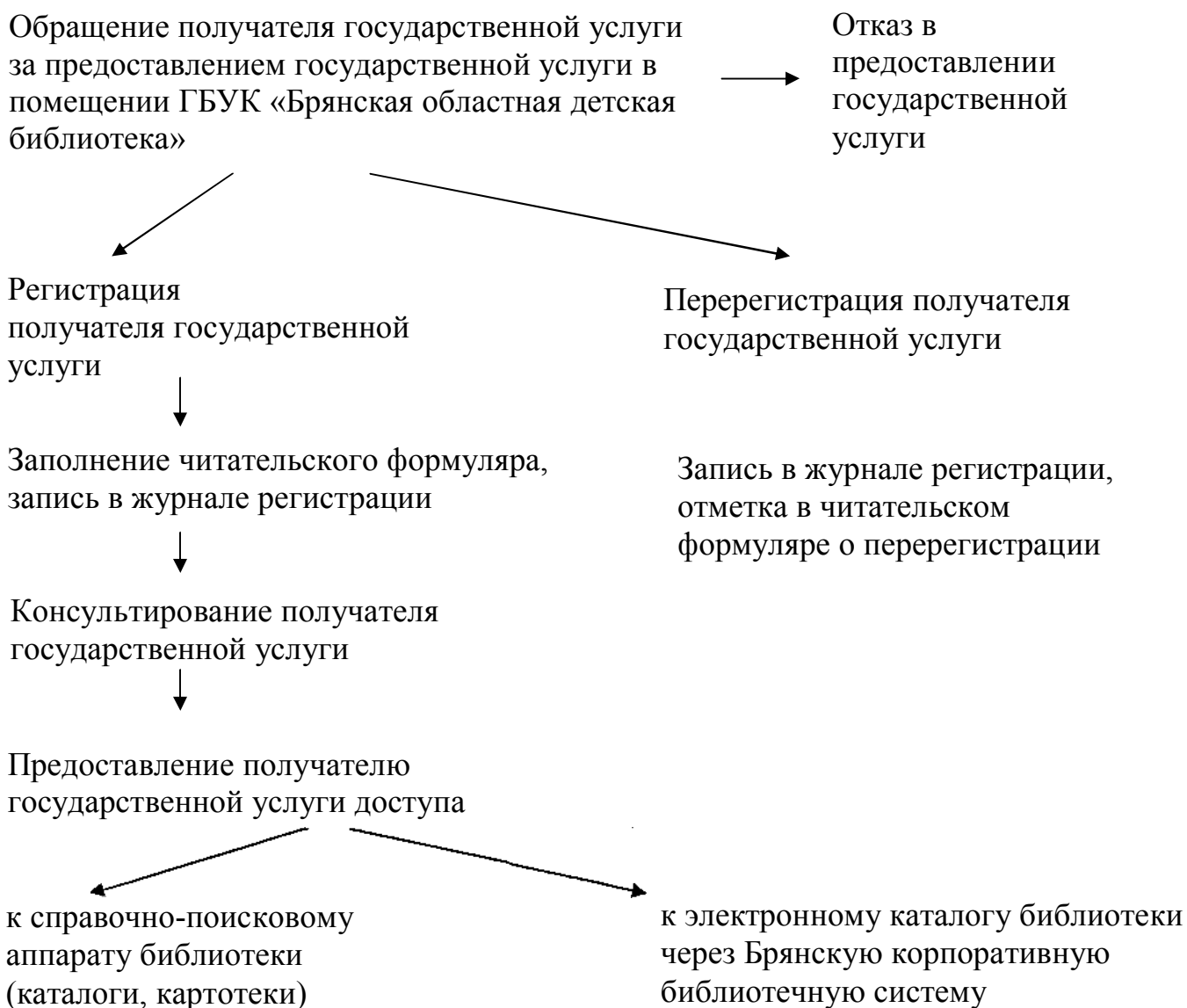


Приложение 2

к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату государственных
библиотек Брянской области»

БЛОК-СХЕМА

предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Брянской
области» для ГБУК «Брянская областная детская библиотека»

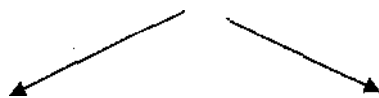


Приложение 3
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату государственных
библиотек Брянской области»

БЛОК-СХЕМА

предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Брянской области» для ГБУК «Брянская областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих»

Обращение получателя государственной услуги за предоставлением государственной услуги в помещении ГБУК «Брянская областная специальная библиотека для слепых и слабовидящих» → Отказ в предоставлении



Регистрация
получателя
государственной
услуги

Перерегистрация
получателя
государственной услуги

↓
Консультирование
получателя
государственной услуги

↓
Предоставление получателю
государственной услуги доступа

↓
к справочно-поисковому аппарату
библиотеки (каталоги, картотеки)

↓
к электронному каталогу библиотеки
через Брянскую корпоративную
библиотечную систему

