

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ ТЮМЕНСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА
К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"**

(в ред. распоряжений Департамента культуры Тюменской области от 24.07.2012 N 10, от 09.08.2012 N 13, от 14.09.2012 N 14, от 08.11.2012 N 24, от 29.12.2012 N 28, от 08.08.2013 N 03, от 28.06.2016 N 10, от 16.01.2017 N 01, от 22.02.2018 N 02, от 25.06.2018 N 09, от 10.09.2018 N 10)

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования

1.1. Административный регламент предоставления государственными библиотеками Тюменской области государственной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - административный регламент, государственная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги и определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются пользователи библиотеки, в соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле».

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

2.1. "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется:

"Государственным автономным учреждением культуры Тюменской области "Тюменская областная научная библиотека имени Дмитрия Ивановича Менделеева" (далее - ТОНБ):

62513, г. Тюмень, ул. Орджоникидзе, д. 59.

Режим работы

День недели
Режим работы
Обеденный перерыв
Понедельник
Выходной

Вторник
9.00 - 22.00
Без перерыва
Среда
9.00 - 22.00
Без перерыва

Четверг
9.00 - 22.00
Без перерыва
Пятница
9.00 - 22.00
Без перерыва
Суббота
11.00 - 19.00
Без перерыва
Воскресенье
11.00 - 19.00
Без перерыва

Информацию можно получить по телефону: (3452) 56-53-00.

E-mail: post@tonb.ru

адрес сайта: www.tonb.ru.

Филиалами ГАУК ТОНБ:

"Детская библиотека имени Константина Яковлевича Лагунова" - (далее - ТОДНБ):

625035, г. Тюмень, ул. Тульская, 4/3.

Режим работы:

День недели
Режим работы
Обеденный перерыв
Понедельник
10.00 - 18.00
Без перерыва
Вторник
10.00 - 18.00
Без перерыва
Среда
10.00 - 18.00
Без перерыва
Четверг
10.00 - 18.00
Без перерыва
Пятница
10.00 - 18.00
Без перерыва
Суббота
выходной
Воскресенье
10.00 - 17.00
Без перерыва

Информацию можно получить по телефону: (3452) 32-18-40,

E-mail: todnb@mail.ru

адрес сайта: www.todnb.ru

Последний четверг месяца - санитарный день.

"Специальная библиотека для слепых" (далее - ТОСБС):

625048, г. Тюмень, ул. Холодильная, 84.

Режим работы:

День недели

Режим работы
Обеденный перерыв
Понедельник
10.00 - 20.00
Без перерыва
Вторник
10.00 - 20.00
Без перерыва
Среда
10.00 - 20.00
Без перерыва
Четверг
10.00 - 20.00
Без перерыва
Пятница
10.00 - 20.00
Без перерыва
Суббота
10.00 - 17.00
Без перерыва
Воскресенье
Выходной

Последний рабочий день месяца - санитарный день.

Справочные телефоны: (3452) 50-55-47, 50-53-02.

E-mail: tosbs@mail.ru

адрес сайта: www.tosb72.ru.

(По тексту ТОНБ, ТОДНБ и ТОСБС, вместе - библиотека).

Режим работы библиотеки может быть изменен внутренними нормативными актами.

Адрес Портала услуг Тюменской области, содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): <http://uslugi.admtymen.ru/> (далее - Портал).

Описание результата предоставления государственной услуги

2.3. Результатом предоставления государственной услуги являются:

- доступ получателей государственной услуги к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;
- мотивированный отказ получателю государственной услуги в доступе к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации или Тюменской области

2.4. В помещениях библиотеки:

время самостоятельного пользования получателем государственной услуги справочно-поисковым аппаратом и базами данных на бумажных носителях не ограничено, в рамках режима работы библиотеки, указанного в [пункте 2.2](#) настоящего административного регламента;

время самостоятельного пользования получателем государственной услуги электронным справочно-поисковым аппаратом и базами данных не ограничено, в рамках режима работы библиотеки, указанного в [пункте 2.2](#) настоящего административного регламента, при условии отсутствия других пользователей, ожидающих доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

при наличии одного и более пользователей, ожидающих доступ к электронному справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещениях библиотеки, непрерывное время самостоятельного пользования

справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателя государственной услуги в ТОДНБ и ТОНБ ограничено до 40 минут, в ТОСБС - до 1,5 часа.

Срок предоставления государственной услуги в случае обращения пользователя к сотруднику-консультанту в помещении библиотеки составляет не более 15 минут в ТОНБ и ТОДНБ, и не более 20 минут - в ТОСБС.

В случае обращения в библиотеку получателя государственной услуги по телефону, срок консультирования получателя государственной услуги специалистом-консультантом составляет не более 15 минут.

На сайте "Сводный электронный каталог библиотек юга Тюменской области" в сети Интернет (адрес: <http://bibkat-to.ru>) государственная услуга предоставляется круглосуточно, в течение 24 часов.

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

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным **законом** от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010) (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ);

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" ("Российская газета", N 248, 17.11.1992);

Федеральным **законом** от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

Федеральным **законом** от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Российская газета", N 11-12, 17.01.1995);

Федеральным **законом** от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" ("Российская газета", N 11-12, 17.01.1995);

Постановлением Правительства РФ от 23.01.2016 N 32 "Об утверждении перечня форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), перечня библиотек, предоставляющих слепым и слабовидящим доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), а также Правил предоставления библиотеками доступа слепым и слабовидящим к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), через информационно-телекоммуникационные сети" (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 27.01.2016, "Собрание законодательства РФ", 01.02.2016, N 5, ст. 701);

Законом Тюменской области от 28.12.2004 N 330 "О государственной политике в сфере культуры и искусства в Тюменской области" ("Парламентская газета "Тюменские известия", N 280-281, 29.12.2004, "Вестник Тюменской областной Думы", N 15, часть 1, 2004);

Постановлением Правительства Тюменской области от 17.01.2011 N 2-п "Об утверждении Положения о департаменте культуры Тюменской области" (размещенным на странице Департамента официального портала органов государственной власти www.admtumen.ru).

2.6. Заявителям обеспечивается возможность ознакомиться с содержанием нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, в сети Интернет на Портале <http://www.uslugi.admtumen.ru> или официальном сайте библиотеки.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.7. Для получения государственной услуги пользователями библиотеки в читальных залах ~~помещениях~~ библиотеки предоставление документов не требуется.

При наличии у получателя государственной услуги подключения к сети Интернет для получения государственной услуги в режиме удаленного доступа предоставление документов не требуется.

2.8. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить

2.9. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и предоставляются заявителем по желанию, отсутствуют.

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

2.10. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.11. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

–отсутствие соединения сервера библиотеки с сетью Интернет.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.12. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

2.13. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

Способы, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.14. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют, в связи с чем плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.15. В помещениях библиотеки государственная услуга:

- на бумажных носителях оказывается всем пользователям, находящимся в читальных залах библиотеки (в ТОНБ - услуга оказывается только в электронном виде). Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к сотрудникам-консультантам библиотеки или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в читальных залах библиотеки. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 15 минут.

Через сеть Интернет государственная услуга оказывается в электронном виде всем пользователям немедленно, если их количество не превышает 5000 человек одновременно. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя в подраздел "электронный каталог" раздела "Культура и искусство" на официальном портале органов государственной власти Тюменской области или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в читальных залах библиотек. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 5000 запросов одновременно) составляет 5 минут.

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги

2.16. Государственная услуга оказывается без регистрации запроса заявителя.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.17. Места предоставления государственной услуги соответствуют установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данное помещение оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

Места для получения государственной услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами для пользователей, а в ТОСБС - соответствуют требованиям, определенным ГОСТ Р 51645-2000 "Государственный стандарт Российской Федерации. Рабочее место для инвалида по зрению типовое специальное компьютерное. Технические требования к оборудованию и к производственной среде", и дополнительно оснащаются специальным программным обеспечением и аппаратными тифлотехническими средствами для инвалидов по зрению:

а) программами экранного доступа, осуществляющими считывание цифровой информации и обеспечивающими ее звуковое и (или) тактильное представление с помощью программ синтеза речи и путем вывода на брайлевский дисплей;

б) тифлофлешплеерами;

в) мобильными цифровыми устройствами с программным обеспечением для воспроизведения цифровых "говорящих" книг с криптозащитой.

2.18. Места ожидания оборудованы стулом, письменным столом для написания текста письменного заявления.

2.19. Места для заполнения заявлений оборудованы визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде:

- о режиме работы библиотеки;

- о графике приема граждан сотрудниками библиотеки;

- о номерах кабинетов, в которых осуществляется прием заявлений и документов и устное информирование заявителей; фамилии, имена, отчества и должности сотрудников библиотеки, осуществляющих прием заявителей и устное информирование;

- адрес Портала, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал);

- номера телефонов, факсов, адрес электронной почты;

- образец заполнения заявления;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление государственной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

- блок-схема предоставления государственной услуги (приложение к настоящему административному регламенту - не приводится).

Информационные стенды в ТОСБС имеют дополнительно специальные папки, адаптированные для инвалидов по зрению.

2.20. Библиотекой обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности помещений в здании библиотеки (далее по тексту настоящего пункта - объект), в котором предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него.

Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок;

Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью сотрудников библиотеки, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников библиотеки;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне с учетом рекомендаций Всероссийского общества слепых;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

з) размещение помещения, в котором предоставляется государственная услуга, на первом этаже объекта;

и) выделение на территории, прилегающей к зданию библиотеки, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак "Инвалид". Порядок выдачи опознавательного знака "Инвалид" для индивидуального использования устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных транспортных средств бесплатно;

к) представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

л) организация в помещении библиотеки бесплатного туалета для посетителей, предназначенного для инвалидов.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.21. Показатели доступности государственной услуги (общие, применимые в отношении всех получателей государственной услуги):

1) транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги;

2) наличие указателей, обеспечивающих беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

3) возможность получения полной и достоверной информации о государственной услуге в библиотеке, по телефону, на официальном сайте библиотеки.

4) предоставление государственной услуги любым доступным способом, предусмотренным действующим законодательством.

2.22. Показатели доступности государственной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами;

г) наличие инфраструктуры, указанной в [пункте 2.20](#) настоящего административного регламента;

д) другие условия доступности государственной услуги, предусмотренные нормативными и правовыми актами.

2.23. Показатели качества государственной услуги:

1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

2) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;

3) отсутствие жалоб на действия или бездействие должностных лиц библиотеки, поданных в установленном порядке.

2.24. После получения результата услуги обеспечивается возможность оценки качества оказания услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.25. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено.

Государственная услуга пользователям библиотеки предоставляется библиотекой как в помещениях библиотеки, так и в режиме удаленного доступа из любой точки, в которой присутствует подключение к информационно-телекоммуникационным сетям, а для слепых и слабовидящих пользователей дополнительно - существует возможность использования тифлотехнических средств.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Портале и Едином портале.

Для получения услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 128 МБ, Windows XP, web-браузер не старше Internet Explorer 6.0, в ТОСБС - дополнительно оснащается специальным программным обеспечением и оборудованием для инвалидов по зрению.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- консультирование пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) по использованию справочно-поискового аппарата, базы данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом читальных залов библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта;

- предоставление получателю государственной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещениях библиотеки.

3.2. Блок-схема административных процедур предоставления государственной услуги представлена в приложении к настоящему административному регламенту.

Консультирование пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) по использованию справочно-поискового аппарата, базы данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом читальных залов библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта

3.3. Основанием для консультирования получателя государственной услуги является обращение пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) в помещении читальных залов библиотеки за предоставлением государственной услуги.

3.4. Сотрудник, выполняющий функции дежурного консультанта в читальных залах библиотеки (далее - специалист-консультант), в вежливой и корректной форме консультирует получателя государственной услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату, базе данных, методике самостоятельного поиска документов.

Максимальное время консультирования специалистом-консультантом получателей государственной услуги по доступу к изданиям, переведенным в электронный вид, - 15 минут в ТОНБ и ТОДНБ, и 20 минут - в ТОСБС.

3.5. Ответственными за выполнение административной процедуры являются специалисты-консультанты.

3.6. Критерии принятия решения:

- решение о консультировании получателя государственной услуги принимается при обращении за консультацией получателя государственной услуги за получением государственной услуги в помещении читальных залов библиотеки или по телефону.

3.7. Результатом административной процедуры является консультирование получателя государственной услуги в устной форме по доступу к справочно-поисковому аппарату, базе данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.8. Фиксация результата выполнения административной процедуры не предусмотрена.

Предоставление получателю государственной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещениях библиотеки

3.9. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в электронном виде является обращение пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) в читальные залы библиотеки и начало работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя в читальных залах библиотеки.

Пользователь библиотеки (получатель государственной услуги) самостоятельно осуществляет поиск необходимой информации в электронном каталоге. Результаты поиска необходимой информации выдаются на экране компьютера на автоматизированном рабочем месте читателя в читальных залах библиотеки в виде информационного сообщения об отсутствии или наличии необходимого издания в фондах библиотеки, его качественных характеристиках. Максимальный срок формирования ответа при обращении к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных составляет 5 минут.

Основанием для начала административной процедуры предоставления государственной услуги на бумажных носителях в ТОДНБ и ТОСБС является обращение пользователя к специалистам-консультантам в читальных залах библиотеки или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в читальных залах библиотеки. Время самостоятельного пользования получателем государственной услуги каталогом на бумажных носителях не ограничено, в рамках режима работы библиотеки.

Специалист-консультант заносит сведения о получателе государственной услуги в сервис сбора статистики, анализирует суть вопроса, по которому к нему обратился пользователь библиотеки (получатель государственной услуги), осуществляет поиск необходимой информации в каталоге на бумажных носителях, по результатам которого знакомит получателя государственной услуги с информационной карточкой о наличии и качественных характеристиках необходимого ему издания либо в случае отсутствия необходимого издания в каталоге на бумажном носителе - осуществляет консультацию получателя государственной услуги по уточнению необходимой получателю государственной услуги информации.

Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 30 минут.

В случае обращения в библиотеку получателя государственной услуги по телефону, консультирование получателя государственной услуги специалистом-консультантом осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные для предоставления государственной услуги на бумажных носителях.

В случае отсутствия соединения сервера библиотеки с сетью Интернет специалист-консультант в устной форме сообщает получателю государственной услуги об отказе в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в электронном виде.

3.10. Ответственными за выполнение административной процедуры являются специалисты-консультанты.

3.11. Критерии принятия решения:

Решение о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотеки пользователям библиотеки, находящимся в помещении библиотеки, принимается в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в абзаце третьем пункта 2.11 настоящего Административного регламента.

Решение об отказе в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотеки в электронном виде принимается в случае отсутствия соединения сервера библиотеки с сетью Интернет.

3.12. Результатом предоставления государственной услуги является:

- получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в библиотеке;
- отказ в получении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в библиотеке.

3.13. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является электронное занесение сведений о получателе государственной услуги в сервис сбора статистики.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в следующих формах:

- а) текущий контроль;
- б) последующий контроль в виде плановых и внеплановых проверок исполнения административного регламента;
- в) общественный контроль.

Сроки осуществления контроля

4.2. Текущий контроль осуществляется директором ТОНБ, директорами филиалов ТОНБ и должностными лицами библиотеки, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, постоянно - в процессе предоставления государственной услуги.

4.3. Плановые проверки исполнения административного регламента проводятся в соответствии с планом проведения проверок (на основании годовых или полугодовых планов работы Департамента культуры Тюменской области), утвержденным директором Департамента культуры Тюменской области.

Внеплановые проверки исполнения административного регламента проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

Срок проведения каждой из проверок не может превышать пятнадцати рабочих дней, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя - пяти рабочих дней.

4.4. Общественный контроль осуществляется в сроки, предусмотренные Федеральным [законом](#) от 21.07.2014 N 212-ФЗ "Об основах общественного контроля в Российской Федерации".

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) БИБЛИОТЕКИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И РАБОТНИКОВ

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) библиотеки, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, а также должностных лиц и

работников (специалистов) библиотеки, в том числе в случае нарушения установленных настоящим административным регламентом сроков и порядка осуществления административных процедур.

Сроки рассмотрения жалобы

5.2. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее поступления в библиотеку или Департамент культуры Тюменской области, а в случае обжалования отказа библиотеки, должностного лица библиотеки в приеме документов у заявителя 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.

Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги должностным лицом, специалистом библиотеки направляется заявителем на рассмотрение директору библиотеки, предоставляющей государственную услугу.

Жалоба заявителя на решение, принятое директором библиотеки, предоставляющей государственную услугу, направляется заявителем на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги библиотеки, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, должностным лицом, специалистом библиотеки направляется директору библиотеки, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, в письменной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется библиотекой в месте предоставления государственной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В Департамент культуры Тюменской области жалоба может быть подана заявителем, в том числе в электронном виде посредством:

1) портала системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, интегрированного с федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и Порталом услуг Тюменской области (далее - система досудебного обжалования);

2) Официального портала органов государственной власти Тюменской области.

Жалоба, поступившая в библиотеку, обеспечивающую доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, в Департамент культуры Тюменской области на бумажном носителе, подлежит регистрации в день ее поступления.

При поступлении жалобы в электронном виде жалоба регистрируется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) руководителя библиотеки подается в Департамент культуры Тюменской области. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) руководителя библиотеки, поступившая в адрес Департамента культуры Тюменской области, регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и передается в день регистрации на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

5.5. В случае поступления в адрес Департамента культуры Тюменской области жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги библиотекой жалоба регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в библиотеку, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее передаче.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в библиотеке.

В случае поступления в Департамент культуры Тюменской области либо в библиотеку жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, которую оказывает другой исполнительный орган государственной власти Тюменской области, жалоба регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области либо в библиотеке не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в исполнительный орган государственной власти Тюменской области, предоставляющий соответствующую государственную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование библиотеки, должностного лица библиотеки либо специалиста, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, должностного лица библиотеки либо специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Определенные в библиотеке, Департаменте культуры Тюменской области должностные лица обеспечивают:

1) прием и регистрацию жалоб;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [5.5](#) настоящего административного регламента.

Должностные лица, определенные в Департаменте культуры Тюменской области, дополнительно обеспечивают размещение жалоб в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственной услуги органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, информации о жалобах в соответствии с [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

5.9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ директор библиотеки, директор Департамента соответственно принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме, в сроки, предусмотренные [пунктом 5.2](#) настоящего административного регламента.

5.11. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование библиотеки, органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - информация о форме удовлетворения жалобы в соответствии с [пунктом 1 части 7 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы библиотекой подписывается директором библиотеки, Департаментом культуры Тюменской области - директором Департамента культуры Тюменской области.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы, поступившей в Департамент культуры Тюменской области, может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в сроки, предусмотренные [пунктом 5.2](#) настоящего административного регламента, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора Департамента культуры Тюменской области, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. В случае если жалоба была подана посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления руководитель библиотеки незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру Тюменской области.

5.14. Решение по жалобе может быть обжаловано заявителем в судебном порядке.

5.15. Заявители имеют право в письменной форме запрашивать и получать в библиотеке, Департаменте культуры Тюменской области информацию и документы, необходимые для обжалования решения, принятого в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц и специалистов библиотеки, Департамента культуры Тюменской области.

5.16. Библиотека, Департамент культуры Тюменской области в срок не позднее 7 рабочих дней со дня поступления требования о предоставлении информации и документов направляет заявителю ответ с приложением копий документов, заверенных в установленном действующим законодательством порядке, при их наличии в библиотеке, Департаменте культуры Тюменской области.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителям по телефону, в порядке личного обращения заявителей в библиотеку, Департамент культуры Тюменской области, посредством использования Портала <http://www.uslugi.admtumen.ru> или официального сайта библиотеки.

Блок-схема прохождения административных процедур в ТОНБ

Обращение получателя государственной услугой за государственной услугой в помещении ТОНБ

Регистрация пользователя библиотекой при предоставлении необходимых документов, предусмотренных п. 3.9 административного регламента

Отказ в регистрации пользователя библиотекой в связи с отсутствием необходимых документов, предусмотренных п. 3.9 административного регламента

Анализ специалистом библиотеки сути вопроса, поиск необходимой информации

Выдача информационного сообщения о наличии/отсутствии необходимого гражданину издания в фондах библиотеки, его виде и характеристиках – срок ожидания не более 30 минут

Обращение в электронном виде (в помещении ТОНБ или через сеть Интернет)

Отказ в предоставлении государственной услуги в помещении ТОНБ в связи с нарушением пользователем библиотекой «Правил пользования библиотекой»

Самостоятельный поиск физическим лицом в электронном каталоге необходимой информации

Вывод на экран монитора сообщения об отсутствии необходимой информации, срок ожидания не более 5 минут

Необходимая информация обнаружена, срок ожидания не более 5 минут

Выдача информационного сообщения о наличии необходимого гражданину издания в фондах библиотеки, его качественных характеристиках – в срок не более 5 минут

Выдача информационного сообщения о наличии необходимого гражданину издания в фондах библиотеки, его качественных характеристиках

Блок-схема прохождения административных процедур в ТОДНБ и ТОСБС

