

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом Главного управления
культуры города Севастополя
от 18.02.2019 № 72

Административный регламент
предоставления государственной услуги по осуществлению библиотечного,
библиографического и информационного обслуживания пользователей
библиотек города Севастополя (далее – Административный регламент)

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент предоставления государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек города Севастополя (далее – государственная услуга) регулирует общественные отношения, связанные с предоставлением доступа граждан, иных заинтересованных лиц (далее – пользователей) к информации, свободой получения необходимых информационных сведений и документов при осуществлении государственными бюджетными учреждениями культуры, находящимися в ведении Главного управления культуры города Севастополя, библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей (далее – учреждения культуры).

1.2. Круг заявителей на предоставление государственной услуги составляют физические и юридические лица.

Ограничения прав заявителей на предоставление государственной услуги могут быть установлены только законом.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги:

1.3.1. Информация о месте нахождения, графиках работы Главного управления культуры города Севастополя (далее – Главное управление), учреждений культуры, а также справочные телефоны, адреса официальных сайтов и электронной почты указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается:

– на Портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi92.ru);

– на информационных стендах учреждений культуры;

– в разделе Главное управление культуры города Севастополя в государственной информационной системе города Севастополя «Портал

органов государственной власти города Севастополя»;

- на официальном сайте учреждений культуры.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактные телефоны, адреса электронной почты Главного управления и учреждений культуры;
- график работы Главного управления и учреждений культуры;
- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- перечень документов, которые необходимы для предоставления государственной услуги;
- требования, предъявляемые к предоставляемым документам;
- срок предоставления государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;
- режим приема специалистами.

На официальном сайте учреждений культуры размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактные телефоны, адреса электронной почты Главного управления и учреждений культуры;
- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- административный регламент;
- блок-схемы, наглядно отображающие алгоритм выполнения государственной услуги;
- - перечень наименований библиотечных ресурсов в электронной форме, баз данных, информационно-справочных ресурсов, полнотекстовых изданий из фондов учреждений культуры.

1.3.2 Порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги заявитель имеет право обратиться в Главное управление и/или учреждения культуры в устной форме (в том числе по телефону) или в письменной форме (в том числе по каналам электронной связи) лично либо через доверенное лицо, по адресам и телефонам, указанным в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения культуры в которое позвонил заявитель.

Время разговора не должно превышать 5 минут.

Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги проводится в рабочие дни и в рабочее время.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек.

2.2. Государственную услугу предоставляют:

– государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»;

– государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей».

Главное управление обеспечивает организационно-методическое руководство, координацию и контроль деятельности учреждений культуры по предоставлению государственной услуги.

2.2.1. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является: получение документов из библиотечного фонда во временное пользование физическим или юридическим лицом; возврат документа в библиотечный фонд, предоставление библиографической справки, предоставление справки о наличии документа в фонде, предоставление информации о документе, предоставление документа для использования в помещении организации, оказывающей услугу; предоставление полнотекстовой копии экземпляра удаленно через сеть Интернет, предоставление информации о наличии экземпляра в фонде, предоставление библиографической информации

2.4. Срок предоставления государственной услуги в учреждении культуры, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут, детей – 25 минут, слепых и слабовидящих граждан – 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги, соответствующего обращения от заявителя.

2.5. Предоставление государственной услуги на территории города Севастополя осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих

организациях»;

Федеральным законом от 02.05.1996 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.1996 № 149-ФЗ «Об информации, информационные технологии и о защите информации»;

Федеральным законом от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральным законом от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Указом Президента Российской Федерации от 27.07.1992 № 802 «О научном и информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

Закон города Севастополя от 30.04.2016 № 6-ЗС «О системе исполнительных органов государственной власти города Севастополя»;

Постановлением Правительства Севастополя от 24.06.2014 № 90-ПП «О Порядке разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Севастополя административных регламентов предоставления государственных услуг (исполнения государственных функций)»;

Постановление Правительства Севастополя от 11.12.2014 № 569 «О создании учреждений культуры»;

Постановление Правительства Севастополя от 04.12.2015 № 1146-ПП «Об утверждении Положения о Главном управлении культуры города Севастополя».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

2.6.1. Для первичного получения государственной услуги заявителем – физическим лицом в учреждении культуры необходимы следующие документы:

– документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт гражданина или разрешение на временное проживание в Российской Федерации (вид на жительство), или законных представителей несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;

– письменное поручительство законных представителей, правообладателей (родителей, усыновителей или опекунов) заявителя, в случае, если заявителями государственной услуги являются не обладающие полным объемом правоспособности лица;

– заполненная регистрационная карта с согласием на обработку персональных данных заявителя.

Получение государственной услуги юридическим лицом в учреждении культуры осуществляется на основании заключенного договора на информационно-библиотечное обслуживание юридического лица.

2.6.2. Для повторного получения государственной услуги в учреждении культуры необходимы читательский билет и читательский формуляр, оформленные при первичном обращении заявителя в учреждение культуры.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

– представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

– представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными актами Российской Федерации и города Севастополя находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является несоответствие предоставленных документов и личности заявителя.

2.8. Основанием для приостановления государственной услуги является отсутствие необходимых заявителю документов в фондах учреждения культуры (государственная услуга приостанавливается до момента возвращения документа в фонд учреждения культуры).

2.9. Заявителю отказывается в предоставлении государственной услуги в случаях:

– отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего

Административного регламента;

- отказ пользователя от прохождения процедуры регистрации, необходимой для получения государственной услуги в учреждении культуры;

- утери или порчи документов из фонда учреждения культуры;

- нарушения сроков возврата документов в учреждение культуры;

- наступления чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор), технических неполадок на серверном оборудовании и/или технических проблем при использовании информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- запроса заявителя, противоречащего нормам законодательства об авторском праве;

- - нарушения Правил пользования библиотеками.

Факты утери или порчи документов из фонда учреждения культуры, нарушения сроков возврата документов учреждения культуры, нарушений заявителем Правил пользования библиотеками подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке, установленном Правилами пользования библиотеками.

2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются обязательными для предоставления государственной услуги определен следующим образом:

- государственная услуга оказывается на безвозмездной основе (бесплатно);

- учреждения культуры имеют право взимать с пользователей плату за расходы на оформление доступа заявителя к государственным услугам (стоимость бланков, фотографирование, стоимость формуляра, читательского билета), оказывать дополнительные сервисные услуги (ксерокопирование, репродуцирование, сканирование, набор текстов на компьютере и другие) на платной основе в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными правовыми актами учреждений.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя – запись заявителя в учреждение культуры, оформление читательского формуляра и читательского билета заявителя производится сразу после поступления запроса.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги.

2.13.1. Центральный вход в здание учреждения культуры, предоставляющее государственную услугу, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждение;
- режим работы.

Входы в здания оборудуются пандусами, расширенными проходами (при наличии возможности), позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Помещение для предоставления государственной услуги оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения. Соответствовать требованиям охраны и безопасности труда, антитеррористической безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и правилам.

Помещения и оборудование для обслуживания детей обязаны удовлетворять их возрастным особенностям.

Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей и для проведения общественно значимых культурно-просветительных мероприятий.

В местах обслуживания заявителей размещается информация о фамилии, имени, отчества и должности специалиста соответствующего учреждения, осуществляющего предоставление государственной услуги.

2.13.2. Помещения для обслуживания слепых и слабовидящих должны быть максимально приспособлены для безопасного и комфортного пребывания незрячих людей: обязательно наличие свободных проходов, оформление контрастными маркерами.

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации всех видов: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевским шрифтом), крупношрифтовые книги, плоскопечатные издания и другие.

Места обслуживания заявителей данной категории оборудованы специальными адаптированными техническими средствами для слепых и слабовидящих (адаптированное компьютерное оборудование, специализированное программное обеспечение, звуковые сигнализаторы, портативные устройства для считывания (сканирования), увеличения печатного текста).

2.14. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах учреждений культуры, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг;
- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);
- комфортность ожидания предоставления государственной услуги;
- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;
- доступность оказываемой государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий при предоставлении государственной услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата государственной услуги (оперативность);
- качество содержания конечного результата государственной услуги;
- возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- возможность получения заявителем результатов предоставления государственной услуги с помощью информационных ресурсов учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;
- уровень кадрового обеспечения предоставления государственной услуги, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление государственной услуги;
- степень удовлетворенности заявителей ее качеством, полнотой и доступностью;
- полнота, достоверность и доступность информации об учреждении культуры и предоставляемой им государственной услуге.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

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

- 1) запись заявителей в учреждение культуры;
- 2) получение специалистом учреждения культуры запроса заявителя в устной или письменной форме на выдачу необходимого документа, поиск документа и его выдача из фонда учреждения (в читальном зале или на абонементе).

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

3.1.1. Административная процедура «Запись заявителей в учреждение культуры».

Основанием начала административной процедуры является личное обращение заявителя в учреждение культуры.

При записи в учреждение культуры заявители предъявляют документы, предусмотренные п. 2.6.1. настоящего Административного регламента.

Должностные лица, ответственные за обслуживание заявителей – специалисты соответствующих отделов учреждения культуры, выполняющие административные действия.

Специалист учреждения культуры при первичном представлении государственной услуги оформляет читательский формуляр, читательский билет и знакомит заявителя с Правилами пользования библиотеками.

Максимальный срок выполнения административного действия составляет 15 минут.

Результатом административной процедуры является запись заявителя в учреждение культуры, оформление читательского билета и читательского формуляра заявителя в день обращения заявителя.

3.1.2. Административная процедура «Получение специалистом учреждения культуры запроса заявителя в устной или письменной форме на выдачу необходимого документа, поиск документа и его выдача из фонда учреждения культуры (в читальном зале или на абонементе)»

Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом учреждения культуры запроса заявителя в устной или письменной форме на выдачу необходимого документа.

Заявитель осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью специалиста учреждения культуры.

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

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

- при выполнении тематической справки осуществляет поиск и отбор документов, составление библиографического описания;

- при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа, или его части в фонде учреждения культуры.

После библиографического поиска документа заявитель обращается к специалисту учреждения культуры с устным или письменным запросом.

Специалист государственного учреждения культуры осуществляет поиск документа.

При наличии необходимых заявителю документов в фонде учреждения культуры в соответствии с запросом заявителя в устной или письменной форме на выдачу необходимых документов заявителю предоставляется необходимый документ из фонда учреждения культуры в читальном зале или на абонементе. При отсутствии документа в едином фонде учреждения культуры и с согласия заявителя может быть сделан заказ документа по межбиблиотечному абонементу.

Предоставление заявителю необходимого документа из фонда

учреждения культуры в читальном зале включает:

- подбор документов специалистом учреждения культуры в соответствии с запросом заявителя;
- выдача документов: проверка на соответствие выдаваемого документа запросу заявителю; проверка наличия страниц; внесение записи о выдаче документа в книжный и читательский формуляры;
- принятие документов: проверка сохранности документов, наличия страниц; внесение записи о возврате документов.

Предоставление заявителю необходимого документа из фонда учреждения культуры на абонементе включает:

- подбор документов специалистом учреждения культуры в соответствии с запросом заявителя;
- выдача документов: проверка на соответствие выдаваемого документа запросу заявителю; проверка наличия страниц; внесение записи о выдаче документа в читательский формуляр с указанием срока возврата;
- продление срока пользования документом (не более двух раз подряд): по просьбе заявителя при личном посещении, по телефону, и/или в режиме онлайн, если на издание отсутствует спрос со стороны других заявителей; в случае наличия спроса учреждение культуры имеет право на ограничение срока пользования документом;
- принятие документов: проверка сохранности документов, наличия страниц; внесение записи о возврате документов.

Заявитель должен расписаться за каждый полученный документ в читательском или книжном формуляре (согласно Правилам пользования библиотеками). При возврате документов роспись заявителя в его присутствии погашается подписью специалиста учреждения культуры.

На абонементе заявитель имеет право получить не более пяти документов на дом на срок от 15 до 30 дней за одно посещение (согласно Правилам пользования библиотеками).

Заявитель бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе документов, полную информацию о составе фондов учреждения культуры через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

Максимальный срок выполнения административного действия в читальном зале составляет 15 минут, на абонементе - 20 минут.

Результатом административной процедуры по предоставлению заявителю необходимого документа из фонда учреждения культуры (в читальном зале или на абонементе) является выдача заявителю необходимого документа из фонда учреждения культуры (в читальном зале или на абонементе).

3.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в электронном виде приводится в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

3.3. Государственная услуга оказывается:

- на электронных или бумажных носителях всем заявителям,

находящимся в соответствующих помещениях учреждения культуры. Процесс оказания услуги начинается при обращении заявителя к сотрудникам – консультантам в учреждении культуры 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 заявителям, находящимся в соответствующих помещениях учреждения культуры. Процесс оказания государственной услуги начинается при начале работы заявителя на автоматизированном рабочем месте читателя или при обращении заявителя к сотруднику-консультанту. Максимальный срок формирования ответа при обращении к справочно-правовым базам и базам данных составляет 5 минут.

3.4. Через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» государственная услуга оказывается в электронном виде всем заявителям, если их количество не превышает 1000 человек, одновременно. Процесс оказания государственной услуги начинается при обращении заявителя на Интернет-сайт учреждения культуры или при начале работы на автоматизированном рабочем месте в помещениях учреждения культуры. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 1000 запросов одновременно), составляет 5 минут.

3.5. Предоставление государственной услуги в электронном виде осуществляется через удаленное подключение заявителя к сети Интернет и включает в себя следующие административные процедуры:

- подключение к Интернет-сайту учреждения культуры, на главной странице которого необходимо войти в меню «Электронные ресурсы и базы данных библиотеки»;

- самостоятельный поиск информации путем выбора интересующей базы данных, вида поиска и способа поиска: по ключевым словам, автору, заглавию и году издания. Далее необходимо нажать кнопку «Поиск», выйти на гиперссылку заинтересовавшего документа, получить его более полное описание.

3.6. Для предоставления государственной услуги заявителям, находящимся в удаленном доступе, на Интернет-сайте учреждения культуры размещается перечень наименований библиотечных ресурсов в электронной форме, баз данных, информационно-справочных ресурсов, полнотекстовых изданий из фондов библиотеки.

К электронным ресурсам и базам данных учреждений культуры, размещенным на Интернет-сайтах учреждений культуры, предоставляется свободный доступ.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Контроль за соблюдением установленных Административным регламентом административных процедур осуществляется начальником управления культурной политики и развития искусства Главного управления,

а также руководителями учреждений культуры.

4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников учреждения культуры, ответственных за предоставление государственной услуги.

4.3. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества соблюдения и исполнения положений, последовательности действий Административного регламента сотрудниками и принятием решений осуществляется руководителем учреждения культуры путем проведения проверок.

Текущий контроль носит постоянный характер.

Учреждения культуры имеют документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью сотрудников в целях определения их соответствия Административному регламенту, другим нормативным правовым актам.

Система контроля охватывает этапы планирования работы с заявителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.4. Проверки проводятся в установленном законодательством порядке. Внешний контроль за полнотой и эффективностью применения положений Административного регламента, а также рассмотрение жалоб заявителей осуществляет Главное управление путем проведения выездных проверок учреждений культуры. Плановые проверки проводятся один раз в три года на основании разработанных ежегодных планов, утвержденных приказом начальника Главного управления. Внеплановые проверки проводятся на основании приказа начальника Главного управления при поступлении в Главное управление:

- от государственных органов, органов местного самоуправления информации о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства, нормативных правовых актов;

- обращений граждан или юридических лиц на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления государственных услуг.

Результаты проверки оформляются в виде справок, в которых отражаются выявленные недостатки и указываются сроки их устранения. Справка подписывается должностными лицами Главного управления, проводившими проверку, а также руководителем учреждения культуры.

4.5. Руководитель учреждения культуры несет персональную ответственность за качество и своевременность предоставления государственной услуги, полноту информации, соблюдение положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.6. Сотрудники учреждения культуры несут персональную ответственность, предусмотренную законодательством за свои решения

и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

4.7. Сотрудники учреждения культуры несут ответственность за полноту и качество предоставления государственной услуги.

4.8. Ответственность сотрудников учреждения культуры закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Сотрудник учреждения культуры, осуществляющий консультирование и информирование граждан, несет ответственность за полноту, грамотность проведенного консультирования.

Ответственность за прием документов и предоставление государственной услуги несет сотрудник учреждения культуры, осуществляющий прием документов.

Ответственность за принятие решения о предоставлении (приостановлении) государственной услуги несет руководитель учреждения культуры.

4.9. По результатам контроля принимаются меры, направленные на устранение выявленных нарушений и их причин, соблюдение законности и правопорядка при реализации административных процедур.

4.10. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной, доступ к которой ограничен федеральными законами Российской Федерации.

4.11. В случае выявления нарушений к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, представляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

5.1. Заявитель или уполномоченное им лицо имеет право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения государственной услуги, действий (бездействия) учреждений культуры и специалистов учреждений культуры в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба подается в учреждение культуры. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения культуры, подаются в адрес начальника Главного управления.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на адреса и электронные почты, указанные в приложении №1.

5.3. Предметом обжалования являются действия (бездействия) учреждений культуры и специалистов учреждений культуры, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя, для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя;
- 7) отказ учреждения культуры, должностного лица учреждения культуры в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами города Севастополя;
- 10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.4. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения культуры, специалиста учреждения культуры, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте

жительства заявителя, а также 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) учреждения культуры, специалиста учреждения культуры;

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

5.5. Жалоба, поступившая в учреждение культуры, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения культуры, специалиста учреждения культуры 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.

5.6. Жалоба, поступившая в Главное управление, подлежит рассмотрению начальником Главного управления, либо иным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Положения настоящего раздела Административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

– если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

– при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу руководителя или специалиста учреждения культуры, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления предоставленными ему правами;

– если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе обжалуется судебное решение, такая жалоба возвращается заявителю в течение 7 дней со дня регистрации жалобы

с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

– если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю (получателю государственной услуги), направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

– если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Главного управления (уполномоченное им лицо), руководитель учреждения культуры вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение не более 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе направить повторную жалобу.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Главное управление, учреждение культуры принимает одно из следующих решений:

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

– отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.10. настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Главным управлением и/или учреждением культуры, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

5.10.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.10. настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11 Заявитель и уполномоченное им лицо имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11.1. Руководитель учреждения культуры:

– обязан предоставить заявителю по его просьбе возможность ознакомления с документами и материалами, необходимыми ему для обоснования и рассмотрения жалобы, т.е. обеспечить его информацией, непосредственно затрагивающей его права, если иное не предусмотрено законом;

– обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

– по результатам рассмотрения жалобы обязан принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

– обязан давать письменный ответ заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме о результатах рассмотрения жалобы;

– вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.12. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

– на информационных стендах учреждений культуры;

– в разделе Главное управление культуры города Севастополя в государственной информационной системе города Севастополя «Портал органов государственной власти города Севастополя»;

– на официальном сайте учреждений культуры.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
по осуществлению библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотек
города Севастополя

**Информация о месте нахождения, графике работы
Главного управления культуры города Севастополя, подведомственных
государственных бюджетных учреждений культуры, осуществляющих
библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей, справочных телефонах, адресах официальных сайтов
и электронной почты**

Главное управления культуры города Севастополя
299011, г. Севастополь, ул. Терещенко, 12,
Тел. 8(692) 54-36-09 (*приемная*); 54-63-88 (*отдел библиотечной,
музейной деятельности и дополнительного образования*).

E-mail: depcult@sev.gov.ru, сайт:

Понедельник	с 9.00 до 18.00
Вторник	с 9.00 до 18.00
Среда	с 9.00 до 18.00
Четверг	с 9.00 до 18.00
Пятница	с 9.00 до 16.45
Перерыв на обед	с 13.00 до 13.45
кроме выходных и нерабочих праздничных дней	

**Государственное бюджетное учреждение культуры города
Севастополя «Централизованная библиотечная система для взрослых»**

299011, г. Севастополь, ул. Ленина, 51

Тел. 8 (692) 54-29-26

E-mail: office@svlib.ru, сайт: сайт www.svlib.ru

Структурное подразделение «Центральная городская библиотека имени Льва Николаевича Толстого»

299011, г. Севастополь, ул. Ленина, 51

Тел. 8 (692) 54-47-33

График работы:

Понедельник	с 10.00 до 20.00
Вторник	с 10.00 до 20.00
Среда	с 10.00 до 20.00
Четверг	с 10.00 до 20.00
Суббота	с 10.00 до 18.00
Воскресенье	с 10.00 до 18.00

График работы в период с 1 июня по 31 августа:

Понедельник	с 10.00 до 18.00
Вторник	с 10.00 до 18.00
Среда	с 10.00 до 18.00
Четверг	с 10.00 до 18.00
Пятница	с 10.00 до 18.00

Последний рабочий день каждого месяца – санитарный день.

Структурное подразделение «Отдел обслуживания слабовидящих и слепых»

г. Севастополь, ул. Большая морская, д.31

Тел. 8 (692) 54-29-80

График работы:

Понедельник	с 10.00 до 19.00
Вторник	с 10.00 до 19.00
Среда	с 10.00 до 19.00
Четверг	с 10.00 до 19.00
Пятница	с 10.00 до 19.00
Суббота	с 10.00 до 17.00

График работы в период с 1 июня по 31 августа:

Понедельник	с 10.00 до 19.00
Вторник	с 10.00 до 19.00
Среда	с 10.00 до 19.00
Четверг	с 10.00 до 19.00
Пятница	с 10.00 до 19.00
Суббота	с 10.00 до 17.00

Последний рабочий день каждого месяца – санитарный день.

**Государственное бюджетное учреждение культуры города
Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»**

299011, г. Севастополь, ул. Ленина, 76

Тел. 8 (692) 54-28-74 - приёмная

E-mail: cbssev@mail.com, сайт: cbs.sev-info.net

Структурное подразделение «Центральная городская детская
библиотека имени Аркадия Петровича Гайдара»

299011, г. Севастополь, ул. Ленина, 76

Тел. 8 (692) 54-28-07 – информационно-библиографический отдел;

8 (692) 54-55-19 – отдел организационно-методической работы

График работы:

Понедельник	с 10.00 до 17.00
Вторник	с 10.00 до 17.00
Среда	с 10.00 до 17.00

Четверг	с 10.00 до 17.00
Пятница	с 10.00 до 17.00
Суббота	выходной день
Воскресенье	с 9.00 до 16.00
Последний рабочий день каждого месяца – санитарный день.	
График работы в период с 1 июня по 31 августа:	
Понедельник	с 10.00 до 17.00
Вторник	с 10.00 до 17.00
Среда	с 10.00 до 17.00
Четверг	с 10.00 до 17.00
Пятница	с 10.00 до 17.00
Последний рабочий день каждого месяца – санитарный день.	

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
по осуществлению библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотек города
Севастополя

Блок-схема предоставления государственной услуги



Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления государственной услуги
по осуществлению библиотечного,
библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотек города
Севастополя

**Блок-схема последовательности действий при предоставлении
государственной услуги в электронном виде**

