

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
Национальной библиотеки Республики Саха (Якутия)  
предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-  
поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» для Заявителей.

1.2. Регламент определяет сроки и последовательность административных процедур и действий при предоставлении услуги в электронном виде.

1.3. Услуга предоставляется государственным учреждением «Национальная библиотека Республики Саха (Якутия)» (далее - Библиотека) в рамках государственного задания.

1.4. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане, постоянно или временно проживающие на территории Российской Федерации, законные представители детей до 14 лет (родители или опекуны) и юридических лиц.

1.5. Порядок информирования и консультирования о предоставлении услуги.

1.5.1. Информация о порядке предоставления услуги размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг; официальном сайте Библиотеки, в средствах массовой информации, на информационных стендах в местах размещения Библиотеки.

1.5.2. На официальном сайте Библиотеки можно получить следующую информацию:

- почтовый адрес; адрес электронной почты; электронные адреса официального сайта Библиотеки и Единого портала государственных и муниципальных услуг; график (режим) работы; сведения о Библиотеке;

- сведения о телефонных номерах для получения информации об услуге.

- нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги, в том числе Регламент с приложениями;

- порядок и способы подачи заявления о предоставлении

государственной услуги;

- порядок записи на личный прием к должностным лицам;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

1.5.3. В холле и зале каталогов Библиотеки размещаются информационные стенды с актуальной информацией о структурных подразделениях Библиотеки, их месторасположении, контактные телефоны, перечень услуг, предоставляемые Библиотекой.

Печатная продукция, выпускаемая Библиотекой (буклеты, путеводители и т.д.), содержащие информацию о структурных подразделениях Библиотеки, их месторасположении, контактных телефонах, перечень услуг, предоставляемые Библиотекой, распространяются бесплатно и находятся в местах свободного доступа пользователей.

Информация о предоставлении услуги должна быть изложена ясно, четко, на доступном для понимания языке. Тексты стенда должны быть напечатаны шрифтом Times New Roman, заголовки – шрифт 20-24 заглавными буквами, основной текст - шрифт 20-24 с интервалом 1,5. Цвет шрифта основного текста – черный, заголовка – черный или цветной. Эмблемы, схемы, рисунки и другие иллюстративные материалы выполняются в цвете или на цветном фоне.

1.5.4. Консультации по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются специалистами Справочно-библиографического отдела (далее – консультант) при личном обращении Заявителя или по телефону 43-59-15 (добавочный 112).

1.5.5. Консультант ведет работу в часы работы Библиотеки.

1.5.6. Консультант обязан предоставить информацию по следующему кругу вопросов:

- о порядке предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

- об электронных адресах Библиотеки и Единого портала государственных и муниципальных услуг, с помощью которых можно получить услугу;

- о процедуре заполнения Интернет-запроса;

- о порядке работы в зале каталогов со справочно-поисковым аппаратом библиотек, базами данных, предоставленных в Библиотеке.

1.5.7. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности консультанта должна быть размещена на личной информационной табличке (бэйдже).

1.5.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по интересующим их вопросам, должны обращаться к ним на «Вы», проявлять спокойствие и выдержку, давать разъяснения в понятной форме, исключая возможность ошибочного или двоякого их понимания.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

## II. СТАНДАРТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу: Государственное казенное учреждение «Национальная библиотека Республики Саха (Якутия)».

2.3. Результат оказания государственной услуги.

- предоставление информации на основе обращения к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки о наличии в ее фондах и местонахождении интересующих Заявителя конкретных изданий или изданий по определенной тематике, определенного автора.

- отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги:

2.4.1. Время предоставления государственной услуги с момента формирования запроса Заявителем в удаленном режиме через сайт библиотеки составляет не более 1 минуты при условии соблюдения технических требований к предоставлению услуг в электронном виде.

2.4.2. Срок предоставления услуги при самостоятельном поиске в Электронном каталоге и библиографических базах данных в помещении библиотеки на специальных автоматизированных рабочих местах при наличии свободных мест составляет не более 1 минуты при отсутствии технических сбоев в программном обеспечении, локальной сети, сети Интернет.

2.4.3. При непосредственном обращении Заявителя к дежурному сотруднику структурных подразделений библиотеки услуга предоставляется в момент обращения в срок не более 5 минут, при наличии очереди – 15-30 минут.

2.4.4. При обращении Заявителей по телефонам библиотеки ответ Заявителю дается в момент обращения в срок не более 10-15 мин.

При невозможности специалиста, принявшего 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.

2.4.5. При обращении Заявителя интерактивно в Виртуальную справочную службу библиотеки (<http://nlib.sakha.ru/vs/>) или по электронной почте срок исполнения государственной услуги составляет не более 2 рабочих дней.

2.4.6. При письменном обращении Заявителей ответ направляется на почтовый адрес Заявителя в срок, не превышающий 15-30 дней с момента регистрации письменного обращения в зависимости от сложности запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст.445; 2009, № 1, ст.1; 2009, № 1, ст.2);

Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (ст. 1225-1551) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 52 (1 ч.), ст. 5496; 2007, № 49, ст.6079; 2008, № 27, ст. 3122, № 45, ст.5147; 2010, № 8, ст.777, № 9 ст. 899);

Федеральный закон от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» // «Российская газета». - 1992. - 17.- ноября.- 1992, N 248); (ред. от 29.12.2006) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2008) в данном виде документ опубликован не был;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст.2, 2004, № 35, ст.3607; 2007, № 27, ст.3213; 2008, № 30 (ч.2), ст.3616, № 44, ст.4989, 2009, № 23, ст.2774, № 52 (1 ч), ст.6446);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Российская газета.- 2006.- 29 июля, N 165);

Федеральный закон от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (Российская газета.- 1992.- 7 апр.) (в ред. от 25.10.2007г.);

Федеральный закон от 9.02.2009, №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации и деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Российская газета. – 2009.- 13 февр., № 25 )

Федеральный Закон от 22.09.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1999. - N 42. - Ст. 5005.

Федеральный закон от 21.04.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 2006. - N 19. - Ст. 2060.

Федеральный Закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. - 2010. - N 31. - Ст. 4179.

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. Федерального закона от 25.11.2009 № 266-ФЗ, Федерального закона от 25.07.2011 № 261-ФЗ) // Рос. газ. – 2006. - 29 июля; Собрание законодательства РФ. – 2006. - N 31 (1 ч.). - ст. 3451.

Закон Республики Саха (Якутия) "О библиотечном деле", утвержденный Постановлением Палаты Представителей Государственного Собрания (Ил Тумэн) Республики Саха (Якутия) от 21.07.1994 З N 28-I (в ред. Законов РС(Я) от 16.09.2003 66-3 N 135-III, от 11.10.2005 277-3 N 565-III, от 09.10.2008 608-3 N 107-IV, с изм., внесенными решениями Верховного суда РС(Я) от 19.10.2005 N 3-54/05, от 11.01.2008 N 3-02/08) // Якутские ведомости. – 1994. – 31 августа.- ( N 29).

Устав Государственного учреждения культуры «Национальная библиотека Республики Саха (Якутия)», зарегистрированный в Министерстве юстиции Республики Саха (Якутия) 16.01.2001 г. №815.

Правила пользования Библиотекой, утвержденные директором Национальной библиотеки Республики Саха (Якутия) от 01.09.2005 г.

Правилами пользования Центром для детей и юношества НБ РС (Я) от 01.11.2002.

Прейскурант дополнительных платных услуг Национальной библиотеки, утвержденный Директором Национальной библиотеки Республики Саха (Якутия) 22.01.2007 г.

Настоящий Регламент.

2.6. Перечень документов, предъявляемых Заявителем для получения услуги:

2.6.1. Для записи в Библиотеку Заявитель предъявляет оригинал документа, удостоверяющего личность. Студентами очной формы обучения дополнительно предъявляются оригинал студенческого билета или оригинал зачетной книжки.

2.6.2. Для получения услуги через официальный сайт Библиотеки и Единый портал государственных и муниципальных услуг документы не требуются.

2.7. Перечень оснований для отказа в получении услуги.

2.7.1. Перечень оснований для отказа в записи в Библиотеку:

- отсутствие необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1. Регламента;

- появление Заявителя в состоянии алкогольного или иного токсического опьянения.

2.8. Перечень оснований для отказа в доступе к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных:

- отсутствие постоянного читательского билета при повторном обращении в Библиотеку;

- лишение Заявителя права пользования Библиотекой за нарушение Правил пользования библиотекой;

- отсутствие свободных мест в зале каталогов Библиотеки.

- по техническим причинам (отключение электроэнергии, проведение профилактических работ на сервере библиотеки или на сервере провайдера библиотеки, повреждение кабельной линии, сбои в программном

обеспечении), о чем заявители предупреждаются (объявления на сайте библиотеки, на досках объявлений в местах предоставления услуги, устно).

2.9. Плата за предоставление услуги.

2.9.1. За выдачу бланка читательского билета взимается плата в размере 50 рублей;

2.9.2. За выдачу разового читательского билета взимается 5 рублей;

2.9.3. Обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных производится бесплатно.

2.10. Срок ожидания в очереди для получения услуги.

2.10.1. Время ожидания в очереди Заявителя при записи в Библиотеку - 15 минут.

2.10.2. Время ожидания в очереди для получения контрольного талона - 10 минут.

2.10.3. При получении услуги через официальный сайт Библиотеки и Единый портал государственных и муниципальных услуг очереди не существует.

2.10.4. Время ожидания свободного автоматизированного рабочего места в зале каталогов Библиотеки - 15 минут.

2.11. Сроки предоставления услуги:

2.11.1. Время записи в Библиотеку при личном обращении Заявителя составляет 10 минут.

2.11.2. Время выдачи контрольного талона при повторном личном обращении Заявителя составляет 5 минут.

2.11.3. Получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, находящемуся в Библиотеке – 1 минута.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

2.12.1. В Библиотеке предусмотрены наличие доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей. Помещения библиотеки соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения, средствами связи на случай возникновения чрезвычайной ситуации. Оформление помещений соответствует требованиям, предъявляемым к библиотечным зданиям и помещениям.

2.12.2. Перед центральным входом в основное здание библиотеки имеется необорудованное место для парковки автомобилей.

2.12.3. При входе в библиотеку размещается вывеска с указанием полного юридического названия учреждения, ведомственной принадлежности и графиком работы.

2.12.4. Места для информирования заявителей оборудованы стульями,

2.12.5. Места ожидания должны быть оборудованы стульями, мягкой мебелью, столами, информационными стендами.

2.12.6. Места для приема заявителей оборудованы кафедрами, стульями, столами, автоматизированными рабочими местами, необходимыми бланками.

2.13. Требования к услуге, предоставляемой в электронном виде:

2.13.1. Для получения услуги через официальный сайт или Единый портал государственных и муниципальных услуг Заявитель должен иметь персональный компьютер, подключенный к сети Интернет, а также обладать навыками работы на персональном компьютере.

2.13.2. Автоматизированное рабочее место в зале каталогов Библиотеки оснащено компьютерами, подключенными к сети Интернет.

Минимальные системные требования для оснащения автоматизированного рабочего места (АРМ) для пользователя:

- процессор не ниже Intel Pentium IV;
- оперативная память от 500 Мб;
- место на жестком диске не актуально, поскольку вся работа через веб-интерфейс;
- минимальная пропускная способность сети — 512/256 Кб/с;
- клавиатура, мышь, монитор.

2.14. Показатели доступности и качества услуги.

2.14.1. К показателям, характеризующим качество и доступность услуги, относятся:

- количество запросов о предоставлении услуги;
- сроки предоставления услуги;
- доступность для Заявителей услуги в электронном виде;
- количество обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления услуги;
- удовлетворенность граждан и организаций качеством и доступностью услуги;
- полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления услуги.

2.14.2. Количество обращений Заявителя за услугой определяется в ведомственной отчетности.

2.14.3. Соблюдение сроков предоставления услуги определяется как:

- отношение количества запросов о предоставлении услуги, исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных запросов за отчетный период;
- отношение количества запросов о предоставлении услуги, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов, и исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных запросов, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов за отчетный период.

2.14.4. Доступность услуги в электронном виде определяется как отношение количества рассмотренных запросов о предоставлении услуги, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов, к общему количеству запросов рассмотренных за отчетный период.

2.14.5. Жалобы граждан по вопросам предоставления услуги

определяется как количество обоснованных жалоб граждан на качество и доступность услуги, поступивших в Библиотеку и Министерство культуры и духовного развития Республики Саха (Якутия) за отчетный период.

2.14.6. Удовлетворенность граждан и организаций качеством и доступностью государственной услуги определяется путем присвоения рейтинга в рамках общественного и ведомственного мониторинга.

2.14.7. Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления услуги определяется путем соотношения фактической информации, размещенной на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте Библиотеки, в средствах массовой информации и на информационных стендах с требованиями, установленными Регламентом.

### III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

3.1. Услуга Библиотеки состоит из следующих административных процедур:

1. Запись в библиотеку;
2. Получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении № 2 Регламента.

#### *Административная процедура «Запись в Библиотеку»*

3.2. Запись Заявителя в Библиотеку производится двумя способами:  
- при личном обращении Заявителя;  
- при подаче заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

#### *Запись в Библиотеку при личном обращении Заявителя*

3.3. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Заявителя в Библиотеку.

3.4. При личном обращении Заявитель предъявляет специалисту Сектора учета и контроля Библиотеки, оригинал документа, удостоверяющего личность.

Если Заявитель - студент очной формы обучения, то он предъявляет оригинал студенческого билета или зачетной книжки.

Если Заявитель – представитель юридического лица, то он предъявляет оригинал документа, удостоверяющего его полномочия.

3.5. Специалист Сектора учета и контроля Библиотеки:



- удостоверяет личность Заявителя. В случае обращения уполномоченного лица, удостоверяет его полномочия;
- проводит проверку на наличие данных в базе читателей Библиотеки.
- возвращает Заявителю оригиналы документов.

Максимальный срок административного действия составляет 5 минут.

3.6. По итогам удостоверения личности специалист Сектора учета и контроля Библиотеки принимает решение о записи в Библиотеку или отказывает в записи в Библиотеку.

3.7. При положительном решении, специалист Сектора учета и контроля Библиотеки:

- фотографирует Заявителя на Web-камеру;
- подает Заявителю бланк регистрационной карточки;
- вносит сведения о читателе в АИС ОПАС-Global;
- проверяет правильность оформления Заявителем регистрационной карточки;
- оформляет читательский билет;
- принимает оплату за бланк читательского билета;
- выдает читательский билет Заявителю на руки;
- выписывает контрольный листок.

Максимальный срок административного действия составляет 10 минут.

3.8. При отрицательном решении, специалист Сектора учета и контроля Библиотеки сообщает Заявителю об отказе в регистрации с указанием причин отказа.

3.9. Результатом административной процедуры является выдача читательского билета Заявителю.

Способом фиксации административного действия - внесение учетных данных о Заявителе в автоматизированную систему.

#### *Запись в Библиотеку Заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг*

3.10. Для совершения административного действия Заявитель должен быть зарегистрирован на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3.11. Для подачи заявления о записи в Библиотеку Заявитель авторизируется на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3.12. Основанием для начала административной процедуры является подача заявления через Личный кабинет Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Форма заявления приведена в приложении № 1 к Регламенту.

3.13. Специалист Сектора учета и контроля Библиотеки:

- получает заявление и фиксирует его в Журнале поступивших заявок;
- меняет статус на Едином портале государственных и муниципальных услуг на «Заявление принято»;

Максимальный срок административного действия - 15 минут.

3.14. Специалист Сектора учета и контроля:

- набирает электронный адрес Заявителя и текст сообщения с информацией о месте и времени записи в библиотеку.

Максимальный срок административного действия - 15 минут.

3.15. Запись в Библиотеку Заявителя, подавшего заявление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, производится при его личном обращении в Библиотеку в указанное в электронном сообщении время и производится в порядке, определенном в пунктах 3.4-3.9 Регламента.

#### Административная процедура

«Получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

3.16. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, возможен:

- в помещении Библиотеки;
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- через официальный сайт Библиотеки.

*Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещении Библиотеки*

3.17. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Заявителя в Библиотеку для доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.18. Заявитель, предъявив читательский билет, получает в Секторе учета и регистрации контрольный талон.

3.19. Заявитель, предъявляет контрольный талон, дежурному библиотекарю и занимает автоматизированное рабочее место в зале каталогов Библиотеки.

3.20. Заявитель на сайте Библиотеки в разделе Электронные каталоги, где хранятся библиографические записи фонда Библиотеки, осуществляет поиск необходимой литературы по поисковым полям АИС OPAC-Global.

3.21. Запрос на поиск необходимой литературы должен содержать хотя бы один из следующих параметров:

- автор;
- заглавие;
- предмет;
- тема;
- ключевые слова;
- инвентарный номер.

3.22. На запрос Заявителя АИС OPAC-Global выдает следующие результаты:

- при положительном решении появляются результаты поиска в виде нумерованного списка литературы со ссылкой «Местонахождение», где указаны место хранения и инвентарный номер определенной книги.

- при отрицательном решении уведомляет об отсутствии литературы записью «По данному запросу ничего не найдено».

*Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных через Единый портал государственных и муниципальных услуг*

3.23. Основанием для начала административной процедуры является авторизация Заявителя в Личном кабинете Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.24. Заявитель через поисковую систему Единого портала государственных и муниципальных услуг находит услугу и автоматически переходит на АИБС ОПАС-Global.

3.25. Заявитель на странице поисковой системы электронных каталогов Библиотеки, где хранятся библиографические записи фонда Библиотеки, осуществляет поиск необходимой литературы по поисковым полям АИБС ОПАС-Global.

3.26. Запрос на поиск необходимой литературы должен содержать хотя бы один из следующих параметров:

- автор;
- заглавие;
- предмет;
- тема;
- ключевые слова;
- инвентарный номер.

3.27. На запрос Заявителя АИС ОПАС-Global выдает следующие результаты:

- при положительном решении появляются результаты поиска в виде нумерованного списка литературы со ссылкой «Местонахождение», где указаны место хранения и инвентарный номер определенной книги.

- при отрицательном решении уведомляет об отсутствии литературы записью «По данному запросу ничего не найдено».

*Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных через официальный сайт Библиотеки*

3.28. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя на официальный сайт Библиотеки для доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.29. Заявитель на сайте Библиотеки в разделе Электронные каталоги, где хранятся библиографические записи фонда Библиотеки, осуществляет поиск необходимой литературы по поисковым полям АИС ОПАС-Global.

3.30. Запрос на поиск необходимой литературы должен содержать хотя бы один из следующих параметров:

- автор;

- заглавие;
- предмет;
- тема;
- ключевые слова;
- инвентарный номер.

3.31. На запрос Заявителя АИС OPAC-Global выдает следующие результаты:

- при положительном решении появляются результаты поиска в виде нумерованного списка литературы со ссылкой «Местонахождение», где указаны место хранения и инвентарный номер определенной книги.
- при отрицательном решении уведомляет об отсутствии литературы записью «По данному запросу ничего не найдено».

*Доступ к Виртуальной справочной службе через официальный сайт  
Библиотеки*

3.32. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя на официальный сайт Библиотеки для доступа к интерактивной справочной службе Библиотеки.

3.33. Доступ к Виртуальной справочной службе (далее – ВСС) Библиотеки Заявитель получает путем открытия ссылки на страницу ВСС на главной странице официального сайта Библиотеки.

3.34. Доступ к услуге ВСС Заявитель получает, заполнив все поля формы запроса на странице ВСС. Время заполнения составляет 2 минуты.

3.35. Заявленный запрос появляется в Архиве ВСС. Услуга предоставляется в срок не больше 2 рабочих дней.

3.36. Запрос должен содержать следующие параметры:

- запрос на список литературы по теме;
- запрос на уточнение информации;
- корректность.

3.37. На запрос Заявителя выдаются следующие результаты:

- ответ на зарегистрированный в ВСС запрос.

#### IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля:

- текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги согласно регламенту осуществляет заведующие и главные специалисты структурных подразделений, выполняющих данную услугу;

- контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги согласно регламенту структурными подразделениями осуществляет директор библиотеки или его заместители, перечень должностных лиц,

осуществляющих текущий контроль, устанавливается нормативными актами библиотеки.

- внешний контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет Министерство культуры и духовного развития РС (Я).

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя предоставление отчетов библиотеки в Министерство культуры и духовного развития РС (Я), отчетов структурных подразделений, предоставляющих услугу, в дирекцию библиотеки, проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Библиотека предоставляет отчеты о предоставлении услуги в Министерство культуры и духовного развития РС (Я) по результатам работы за квартал, полугодие и год в сроки, определенные соответствующими регламентами. Структурные подразделения библиотеки предоставляют отчеты за месяц, квартал, полугодие и год в соответствии с внутренним регламентом библиотеки.

4.4. Проверки полноты и качества предоставления услуги могут быть плановыми и внеплановыми. Периодичность проведения плановых проверок определяется правовыми актами Министерства культуры и духовного развития РС (Я) и Национальной библиотеки РС (Я). Юридическим основанием для проведения внеплановых проверок является обращение заявителя. Для проведения проверки внутренним правовым актом Министерства культуры и духовного развития РС (Я) или Национальной библиотеки РС (Я) создается комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные нарушения и недостатки, даются предложения по их устранению. По результатам проверки виновные должностные лица могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Должностные лица Библиотеки несут персональную ответственность за своевременное предоставление полной и достоверной информации о предоставлении услуги. Персональная ответственность специалистов библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

## V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Действия (бездействие) сотрудников Библиотеки могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

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

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменное или устное обращение заявителя. Письменное обращение (жалобу) Заявитель может оставить в Книге жалоб и предложений Библиотеки, передать в дирекцию библиотеки или министерство культуры и духовного развития лично, через своего представителя, отправить по почте, по электронной почте, по факсу. Устное обращение (жалоба) может быть сделано на личном приеме у должностного лица Министерства культуры и духовного развития РС (Я), у директора библиотеки, его заместителя или руководителя структурного подразделения библиотеки, предоставляющего услугу, в течение рабочего времени данного должностного лица.

5.4. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ о рассмотрении обращений граждан.

Заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.5. Должностные лица, в адрес которых поступила жалоба, должны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием получателя услуги, направившего жалобу, или его законного представителя;
- по результатам рассмотрения жалобы принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя услуги,
- дать ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6. Должностные лица, в адрес которых поступила жалоба, имеют право:

- запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- при получении письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, оставить обращение без ответа

по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе получателя услуги содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу.

5.8. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

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

5.10. Сроки рассмотрения жалоб Министерством культуры и духовного развития РС (Я) – не более 30 дней со дня поступления жалобы. В исключительных случаях Министр культуры Республики Саха (Якутия) или его заместители вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения получателя услуги, направившего жалобу.

5.11. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования должен стать письменный или устный (в зависимости от формы обращения Заявителя или по его требованию) ответ о принятых мерах либо мотивированный отказ в удовлетворении требований заявителя. В случае нарушения Заявителем Правил пользования библиотекой, что стало причиной некачественного выполнения услуги или отказа в ее предоставлении к Заявителю могут быть применены штрафные санкции согласно Правилам библиотеки и прејскуранту штрафных санкций.

5.12. Получатель услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц МКИДР РС(Я) и Национальной библиотеки РС (Я) в судебном порядке (согласно статье 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст.4532).

Согласно пункту 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин вправе обратиться в суд с заявлением об

оспаривании решений, действий (бездействия) органов государственной власти в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.



Приложение № 1  
к Административному регламенту  
«Предоставление доступа к справочно-  
поисковому аппарату библиотек, базам  
данных»

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

О предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество заявителя)

Принадлежность к гражданству: гражданин Российской Федерации

\_\_\_\_\_ указывает гражданство гражданина

проживающий (ая) в Российской Федерации:

адрес места жительства \_\_\_\_\_

адрес места пребывания \_\_\_\_\_

адрес фактического проживания \_\_\_\_\_

номер телефона \_\_\_\_\_

проживающий (ая) за пределами Российской Федерации:

Временный адрес и телефон \_\_\_\_\_

|   |  |
|---|--|
| Наименование документа,<br>удостоверяющего личность |  |
| Серия, номер  |  |
| Год рождения  |  |

**Пол:** муж.  жен.  (сделать отметку в соответствующем квадрате)

В настоящее время **работаю**  **не работаю**  (сделать отметку в соответствующем квадрате)

**3. Прошу:** (делается отметка в соответствующем квадрате )

Предоставить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

| Дата заполнения<br>заявления | Подпись гражданина | Расшифровка подписи<br>(фамилия, инициалы) |
|------------------------------|--------------------|--|
|                              |                    |  |

Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления услуги  
«Предоставление доступа к  
справочно-поисковому аппарату  
библиотек, базам данных» в  
электронном виде

Блок- схема  
административных процедур услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату  
библиотек, базам данных» в электронном виде

