

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению Министерством культуры
Свердловской области государственной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

*(утверждён приказом Министерства культуры Свердловской области от 04.06.2013 № 172
«Об утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг
и исполнения государственных функций» с изменениями, внесёнными приказами Министерства
культуры Свердловской области от 14.11.2013 № 324, от 03.02.2016 № 18, от 21.06.2016 № 194)*

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

1.1.1. Административный регламент по предоставлению Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Свердловской области от 16.11.2011 № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – государственная услуга) являются любые физические и юридические лица (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях государственных учреждений Свердловской области, находящихся в ведении Министерства культуры Свердловской области – библиотеках (далее – областные государственные библиотеки), оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в Министерство культуры Свердловской области (далее – Министерство) или в областные государственные библиотеки – в виде устных ответов на конкретные вопросы, содержащих запрашиваемую информацию;

4) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальном сайте Министерства www.mkso.ru;
- на сайте государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского» www.book.uraic.ru;
- на сайте государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества» www.teenbook.ru;
- на сайте государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» www.somb.ru;
- на сайте государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых» www.sosbs.ru;

5) при обращении по электронной почте в Министерство или в областные государственные библиотеки – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Министерство или в областные государственные библиотеки – в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в Министерство.

1.3.2. Обращения граждан принимаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Министерства www.mkso.ru в разделе «Обращения граждан». Ответ на обращение дается должностным лицом Министерства в форме письменного текста по электронной почте в течение 15 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя *вопросы*, связанные с предоставлением государственной услуги. Время ожидания заявителем приема должностным лицом – не более 1 часа с момента обращения.

1.3.3. Почтовый адрес Министерства культуры Свердловской области: 620014, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 46.

Телефоны Министерства для справок: (343) 312-00-06 (доб. 04), 312-00-06 (доб. 27), 312-00-06 (доб. 25).

Сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.mkso.ru.

Электронная почта Министерства: minkult@egov66.ru.

График (режим) работы Министерства: понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 13.12, с 14.00 до 18.00; пятница – с 9.00 до 13.12, с 14.00 до 17.00; суббота, воскресенье – выходные дни.

1.3.4. Информация о месте нахождения, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу, приводится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.5. На сайтах Министерства и областных государственных библиотек в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса Министерства и областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу;

2) номера справочных телефонов организаций, предоставляющих государственную услугу;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения государственной услуги;

4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru;

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» <http://66.gosuslugi.ru/pgu>.

1.3.6. Информирование оказывается ответственными лицами Министерства и областных государственных библиотек по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления государственной услуги;

2) об адресах сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»; сайтов областных государственных библиотек в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предоставляющих государственную услугу;

- 3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги;
- 5) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства и областных государственных библиотек, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Министерства.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

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

2.2. Наименование исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего услугу.

2.2.1. Организацию предоставления государственной услуги осуществляет Министерство.

2.2.2. Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляют областные государственные библиотеки:

- 1) государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека им. В.Г. Белинского»;
- 2) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная библиотека для детей и юношества»;
- 3) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»;
- 4) государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная специальная библиотека для слепых».

2.2.3. Министерство и областные государственные библиотеки не вправе 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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Свердловской области.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги:

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

- 1) доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек;
- 2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек;
- 3) обоснованный отказ в предоставлении государственной услуги.

2.3.2. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

Краткая форма:

автор;
заглавие;
год издания;
место издания;
ISBN;
издательство;
объем документа (в страницах или мегабайтах);
место нахождения документа (в виде краткого наименования библиотеки – держателя издания).

Полная форма:

библиографическая запись экземпляра документа.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

2.4.1. Время предоставления государственной услуги с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.5. Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);
- 2) «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ («Российская газета», 1994, 8 декабря, № 238-239);
- 3) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);
- 4) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1 («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248);
- 5) Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);
- 6) Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 2006, 5 мая, № 95);
- 7) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);
- 8) Федеральный закон от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» («Российская газета», 2008, 30 декабря, № 266);
- 9) Федеральный закон от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25; 2011);

10) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);

11) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», 2009, 23 декабря, № 247);

12) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», 2011, 29 апреля, № 93);

13) Областной закон от 21 апреля 1997 года № 25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области» («Областная газета», 1997, 29 апреля, № 63);

14) постановление Правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП «О Министерстве культуры Свердловской области» («Областная газета», 2010, 2 февраля, № 29);

15) постановление Правительства Свердловской области от 21.11.2012 № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги» («Областная газета», 2012, 29 ноября, № 521-523);

16) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг во исполнение распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, от 28.12.2011 № 2415-р»;

17) приказ Министерства культуры Свердловской области от 24.06.2014 № 205 «О координации деятельности по информатизации областных государственных и муниципальных библиотек в Свердловской области»;

18) Уставы областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу;

19) Правила пользования областными государственными библиотеками, утвержденные руководителями учреждений.

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

заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.6.1. Государственная услуга предоставляется заявителю на основании запроса в устной форме, а также посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области. Представление документов от заявителя для предоставления услуги не требуется.

2.6.2. При обращении через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

2.6.3. Предоставление государственной услуги в помещениях областных государственных библиотек осуществляется при наличии читательского билета.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в конкретную библиотеку, установленным Правилами пользования библиотекой.

Запись в областные государственные библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

Запись в областные государственные библиотеки может осуществляться на основании универсальной электронной карты, если это предусмотрено федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, Правилами пользования библиотекой.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.7.1. Для получения государственной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иное).

2.8. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов.

2.8.1. Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.8.2. Должностные лица не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов и организаций, предоставляющих государственную услугу и участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления государственной услуги.

2.9.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги.

2.10.1. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются следующие случаи:

- 1) завершение установленной законом процедуры ликвидации областной государственной библиотеки, оказывающей государственную услугу, решение о которой принято учредителем;
- 2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных областной государственной библиотеки;
- 3) несоответствие обращения содержанию государственной услуги;
- 4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен порядком предоставления государственной услуги;
- 5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

2.10.2. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги.

2.11.1. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нет.

2.11.2. Для получения государственной услуги в помещениях областных государственных библиотек требуется наличие читательского билета.

Для получения читательского билета в областной государственной библиотеке необходимо пройти процедуру записи в данную библиотеку в соответствии с порядком, установленным Правилами пользования библиотекой.

Документы, необходимые к предъявлению при записи в областные государственные библиотеки, указаны в пункте 2.6.3. настоящего административного регламента.

2.12. Порядок, размер и основания взимания пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги.

2.12.1. Государственная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

2.13.1. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

2.14. 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.

2.14.1. Время ожидания результата предоставления государственной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.14.2. При личном обращении в областные государственные библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского билета составляет не более 15 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронном виде.

2.15.1. Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

2) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на сайтах областных государственных библиотек в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4) в базе данных, доступной в локальной сети конкретной областной государственной библиотеки.

2.15.2. Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией,

участвующей в предоставлении 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.

2.16.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

2.16.2. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:

- 1) средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
- 2) средствами оказания первой медицинской помощи;
- 3) местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- 4) посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т.д.);
- 5) столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т.д.).

2.16.3. Места ожидания должны соответствовать требованиям по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.16.4. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.16.5. В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления государственной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности работника, ответственного за предоставление государственной услуги.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации Заявителями.

2.16.6. В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, должно быть обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.16.7. Помещения для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами, в том числе оснащенными специальными адаптированными техническими средствами для слепых и слабовидящих пользователей.

2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.17.1. Государственная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, лиц, проживающих за рубежом.

2.17.2. Основанием для получения государственной услуги является обращение заявителя:

1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

2) на Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

3) на сайты областных государственных библиотек в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4) в областные государственные библиотеки.

2.17.3. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

2.17.4. Государственная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, так как не носит заявительный характер и предоставляется заявителю в момент обращения.

2.17.5. Показателями, характеризующими доступность и качество государственной услуги, являются:

1) доля библиотечных фондов, отраженных в справочно-поисковом аппарате, процентов;

2) скорость выполнения поиска по запросу в минутах;

3) динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату в режиме удаленного доступа в процентах.

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

3.1. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение заявителя.

3.2. Предоставление заявителю государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. При личном обращении заявителя:

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

2) ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

3) оформление читательского билета (формуляра) с личной подписью заявителя, являющегося договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации;

4) консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

5) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

3.2.2. При обращении заявителя через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»:

1) обращение через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Порталу государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), на сайт любой из областных государственных библиотек;

2) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.3. Для получения государственной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения государственной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный текст документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа).

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

3.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек при личном обращении осуществляется в часы работы областных государственных библиотек.

3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» осуществляется в круглосуточном режиме.

3.6. Для получения государственной услуги в электронном виде через обращение к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Portalу государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), заявителю предлагается выполнить поиск в единой базе данных «Предоставление доступа к базам данных библиотек Свердловской области».

Государственная услуга считается качественно оказанной, если потребителю государственной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.10. раздела 2 настоящего административного регламента.

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

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Внутренний контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководителями областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами Министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

4.2.1. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Министром культуры Свердловской области или лицом, исполняющим его обязанности.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы Министерства.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением государственной услуги, а также по истечении срока устранения ранее

выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается Министром культуры Свердловской области.

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц исполнительного органа государственной власти Свердловской области за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.

4.3.1. Персональная ответственность руководителей областных государственных библиотек за организацию работы учреждения по предоставлению государственной услуги и соблюдение требований настоящего административного регламента закрепляется в государственном задании областной государственной библиотеке, установленном Министерством.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов Министерства, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. настоящего административного регламента.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) исполнительного органа государственной власти Свердловской области и (или) его должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительного органа государственной власти Свердловской области при предоставлении государственной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.1.2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) Министерства и областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу, должностных лиц Министерства и областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу, участвующих в предоставлении государственной услуги.

5.2.2. 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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги;

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 Свердловской области;

6) требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги.

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

5.3.1. Жалобы на действия (бездействие) и решения специалистов областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу, могут быть направлены руководителю областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу.

5.3.2. Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц областных государственных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственной услуги, могут быть направлены в Министерство.

5.3.3. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства могут быть обжалованы Министру культуры Свердловской области.

5.3.4. Жалобы на решения, принятые Министром культуры Свердловской области, направляются в Правительство Свердловской области на имя Заместителя Председателя Правительства Свердловской области, курирующего вопросы сферы культуры.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в Министерство или в областную государственную библиотеку заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, по электронной почте или через канцелярию.

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);
- 2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4.4. Жалобу в письменной форме можно направить:

1) по почте на адрес Министерства: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, или на адрес областной государственной библиотеки, указанный в приложении № 1 к настоящему административному регламенту;

2) по электронной почте на электронный адрес Министерства: minkult@egov66.ru или областной государственной библиотеки, указанный в приложении № 1 к настоящему административному регламенту, или воспользоваться официальным сайтом Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.mkso.ru, разделом «Обращения граждан». В этом случае документы, указанные в п. 5.1.5. настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

3) передать лично в Министерство в кабинет № 5 (прием документов осуществляется в понедельник – четверг с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 13.12 с 14.00 до 17.00 часов, суббота, воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.5. Жалоба, поступившая в письменной форме в Министерство, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства и должностных лиц, государственных гражданских

служащих Министерства, принимающих участие в предоставлении государственной услуги (далее – Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.6. Жалоба, поступившая в письменной форме в областную государственную библиотеку, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) областной государственной библиотеки и должностных лиц, предоставляющих государственную услугу (далее – Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование Министерства или областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица Министерства или областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, 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) Министерства или областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица Министерства или областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, либо государственного служащего Министерства;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства или областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица Министерства или областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, либо государственного служащего Министерства.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке ставит личную подпись и дату.

5.4.8. Записаться на личный прием к Министру культуры Свердловской области можно по телефону (343) 312-00-06 (доб. 04).

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами Министерства размещена на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.mkso.ru.

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами областных государственных библиотек размещена на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанных в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

5.4.9. При поступлении жалобы в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг указанное учреждение

обеспечивает её передачу в Министерство на рассмотрение в порядке и сроки, которые устанавливаются соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и Министерством, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4.10. Министерство или областная государственная библиотека, предоставляющая государственную услугу, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4.11. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на неё не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в Министерство или областную государственную библиотеку, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. В случае обжалования отказа Министерства или областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица Министерства или областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, 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. Результат рассмотрения жалобы.

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения;
- 2) отказ в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

5.6.2. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.6.3. Министерство или областная государственная библиотека отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в удовлетворении жалобы.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.1. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, в письменной форме.

5.7.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Министерства или областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства или областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

5.7.4. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.8.1. Жалобы на решения, принятые руководителем областной государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, направляются в Министерство и рассматриваются им в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ОЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8.3. Жалобы на решения, принятые Министром культуры Свердловской области, направляются в Правительство Свердловской области на имя заместителя Председателя Правительства Свердловской области, курирующего вопросы сферы культуры, и рассматриваются им в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ОЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9.1. Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

5.10.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальных сайтах Министерства и областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу.

5.10.2. Министерство и областные государственные библиотеки, предоставляющие государственную услугу, обеспечивают информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства и областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Министерства, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

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

ИНФОРМАЦИЯ

о месте нахождения, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты областных государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу

1. государственное автономное учреждение культуры Свердловской области
«Свердловская областная универсальная научная библиотека
им. В.Г. Белинского»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГАУК СО «СОУНБ им. В. Г. Белинского»
Тип организации	государственное автономное учреждение культуры Свердловской области
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Высший орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Опарина Ольга Дмитриевна
Режим работы	понедельник – четверг с 9.00 до 20.00 час., пятница с 12.00 до 20.00 часов, воскресенье с 10.00 до 18.00 часов. суббота – выходной день последний четверг месяца – санитарный день
Веб-сайт	http://book.uraic.ru/
Электронная почта	bibl@library.uraic.ru
Адрес	620219, г. Екатеринбург, ул. Белинского, 15
Автоинформатор	отсутствует
Контактный телефон	(343) 371-53-52

2. государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
«Свердловская областная библиотека для детей и юношества»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО «СОБДиЮ»
Тип организации	государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Вышестоящий орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Жамалетдинова Наиля Рахимжановна

Режим работы	понедельник, вторник, четверг, пятница с 10.00 до 19.00 часов, среда с 12.00 до 19.00 часов, воскресенье с 10.00 до 17.00 часов. Последний рабочий день месяца – санитарный день
Веб-сайт	http://www.teenbook.ru
Электронная почта	sobdu@yandex.ru
Адрес	620075 г. Екатеринбург, ул. К. Либкнехта, 8
Автоинформатор	отсутствует
Контактный телефон	(343) 371-24-52

3. государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
«Свердловская областная межнациональная библиотека»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО «СОМБ»
Тип организации	государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Вышестоящий орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Подкорытов Виктор Георгиевич
Режим работы	понедельник, вторник, четверг, пятница с 10.00 до 19.00 часов, среда с 12.00 до 19.00 часов, воскресенье с 10.00 до 17.00 часов. Последний рабочий день месяца – санитарный день
Веб-сайт	http://www.somb.ru
Электронная почта	somb@somb.ru
Адрес	620146, г. Екатеринбург, ул. Бардина, д.28
Автоинформатор	отсутствует
Контактный телефон	(343) 240-44-23

4. государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
«Свердловская областная специальная библиотека для слепых»

Наименование	Данные
Краткое наименование	ГБУК СО «СОСБС»
Тип организации	государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области
Тип подчинения	Министерство культуры Свердловской области
Вышестоящий орган	Правительство Свердловской области
Руководитель организации	Гильфанова Ирина Анатольевна
Режим работы	понедельник – пятница с 10.00 до 18.00 часов, суббота с 10.00 до 17.00 часов.

	Последний рабочий день месяца – санитарный день
Веб-сайт	www.sosbs.ru
Электронная почта	info@sosbs.ru
Адрес	620144, г. Екатеринбург, ул. Фрунзе, 78
Автоинформатор	отсутствует
Контактный телефон	(343) 269-16-38

Приложение № 2
к административному регламенту
«Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

БЛОК-СХЕМА

**прохождения административных процедур при предоставлении
государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»**

