



ПРИКАЗ

от 3 сентября 2019 года № 183-п

г. Майкоп

О внесении изменений в приказ Министерства культуры Республики Адыгея от 16 декабря 2014 года № 169-п «Об утверждении Административного регламента Министерства культуры Республики Адыгея по предоставлению государственной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения библиотеками Республики Адыгея»

В целях приведения в соответствие с федеральным законодательством

п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ Министерства культуры Республики Адыгея от 16 декабря 2014 года № 169-п «Об утверждении Административного регламента Министерства культуры Республики Адыгея по предоставлению государственной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения библиотеками Республики Адыгея» (далее - приказ) следующие изменения:

1) в наименовании приказа после слов «Организация библиотечного» дополнить словами «, библиографического и информационного»;

2) преамбулу приказа изложить в следующей редакции:

«В соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Адыгея от 28 января 2019 года № 18 «О некоторых вопросах разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Республики Адыгея административных регламентов осуществления регионального государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

3) в пункте 1 приказа после слов «Организация библиотечного» дополнить словами «, библиографического и информационного».

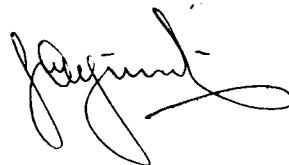
4) внести в Административный регламент Министерства культуры Республики Адыгея по предоставлению государственной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения библиотеками Республики Адыгея» изменения, изложив его в новой редакции, согласно приложению.

2. Обеспечить официальное опубликование настоящего приказа на странице Министерства культуры Республики Адыгея - официальном сайте исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея (<http://www.adygheya.ru>).

3. Направить настоящий приказ в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Адыгея для включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъекта Российской Федерации.

4. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 7 дней со дня его официального опубликования.

Министр



Ю.Ш. Аутлев

Приложение
к приказу Министерства
культуры Республики Адыгея
от 3 сентября 2019 г. № 183-п

«Приложение
к приказу Министерства
культуры Республики Адыгея
от 16 декабря 2014 г. № 169-п

Административный регламент
Министерства культуры Республики Адыгея по предоставлению
государственной услуги «Организация библиотечного,
библиографического и информационного обслуживания населения
библиотеками Республики Адыгея»

1. Общие положения

1.1. Общие сведения о государственной услуге

Административный регламент Министерства культуры Республики Адыгея по предоставлению государственной услуги «Организация библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения библиотеками Республики Адыгея» (далее соответственно - Регламент, Министерство, государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности оказываемой услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения библиотеками Республики Адыгея.

1.2. Круг заявителей

Получателями услуги являются физические (в том числе их законные представители) и юридические лица, информационные потребности которых могут быть удовлетворены документами из фондов библиотек и иными библиотечными ресурсами. Право на получение услуги имеют физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, иногородние и иностранные граждане, лица без гражданства. Приоритетными категориями пользователей являются дети и подростки до 14 лет (включительно).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке
предоставления государственной услуги

Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить:

в Министерстве;

в государственных учреждениях культуры, подведомственных Министерству:

- государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Национальная библиотека Республики Адыгея»;

- государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская юношеская библиотека»;

- государственное бюджетное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская детская библиотека»;

- государственное казенное учреждение культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых»;

путем использования средств телефонной связи;

в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на странице Министерства культуры Республики Адыгея на официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и в государственной информационной системе «Региональный портал государственных услуг (функций) Республики Адыгея» (далее соответственно – Единый портал, Региональный портал).

Основными требованиями к предоставлению информации в подведомственных Министерству учреждениях культуры, предоставляющих государственную услугу (далее - учреждения), являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность формы подачи материала;

удобство и доступность.

Справочная информация о месте нахождения и графике работы, справочные телефоны, адрес электронной почты, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Интернет-адрес) Министерства и учреждений размещается на странице Министерства культуры Республики Адыгея на официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея, на Едином портале и Региональном портале.

Информирование заявителей услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

Устное индивидуальное информирование пользователя сотрудником Министерства или учреждения (далее - сотрудник) происходит при непосредственном присутствии пользователя в помещении Министерства или учреждения в рабочее время.

Время ожидания пользователя при индивидуальном устном информировании не должно превышать 30 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого пользователя сотрудником, осуществляющим индивидуальное консультирование лично, не может превышать 20 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для пользователя время для устного информирования.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество (если имеется) и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не должно превышать 10 минут.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для пользователя время.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к пользователям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе в электронной форме, направления по факсу, а также в разделах «Обращения граждан» официального сайта Министерства и учреждений в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого пользователем.

Руководители учреждений определяют исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (если имеется), номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в разделе «Обращения граждан» официального сайта Министерства и учреждений размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио-, теле-, видеопрограмм.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайтах учреждений, предоставляющих государственную услугу, а также Министерства.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы учреждения;
- номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей, фамилии, имена, отчества (если имеется) и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование заявителей;
- адрес официального сайта Министерства и учреждений;
- номера телефонов, адреса электронной почты сотрудника Министерства или учреждения;
- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- порядок предоставления государственной услуги учреждением;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг;
- формы и образцы запросов на предоставление государственной услуги;
- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления государственной услуги.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

«Организация библиотечного, библиографического и информационного обслуживания населения библиотеками Республики Адыгея».

2.2. Наименование органа (подведомственных организаций), предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется:

в части контроля за деятельностью учреждений по предоставлению государственной услуги - Министерством;

в части библиотечного обслуживания населения - государственными учреждениями культуры, подведомственными Министерству:

- государственным бюджетным учреждением культуры Республики Адыгея «Национальная библиотека Республики Адыгея»;

- государственным бюджетным учреждением культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская юношеская библиотека»;

- государственным бюджетным учреждением культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская детская библиотека»;

- государственным казенным учреждением культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых».

Орган, предоставляющий государственную услугу, не вправе требовать от пользователя 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, утвержденный постановлением Кабинета Министров Республики Адыгея от 15 ноября 2011 года № 230.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатами предоставления государственной услуги являются:

- предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда;

- предоставление справочно-библиографических услуг;

- мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Государственная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги должно осуществляться не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 8 часов в день. В дни государственных праздников государственная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы учреждения получатели услуги должны быть публично извещены об изменении расписания

работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных ситуаций).

2.4.2. Срок ожидания в очереди при подаче и получении документов пользователями.

Прием документов ведется в порядке живой очереди. Время ожидания в очереди при подаче документов на предоставление Услуги - не более 10 минут.

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

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги размещен на странице Министерства культуры Республики Адыгея на официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея, на Едином портале и Региональном портале.

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

2.6.1. Для получения государственной услуги требуется представление читательского билета.

Для получения читательского билета необходимо предъявить:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих);
- национальный паспорт или визу с отметкой о действующей регистрации (для иностранных граждан и лиц без гражданства).

Пользователи в возрасте до 14 лет получают читательский билет на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их родителями (законными представителями) и их письменного поручительства.

2.6.2. При получении читательского билета пользователем заполняется карточка регистрации.

При получении читательского билета пользователями в возрасте до 14 лет карточка регистрации заполняется их родителями (законными представителями).

В государственном казенном учреждении культуры «Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых» карточка регистрации может быть заполнена должностным лицом, ответственным за регистрацию.

Пользователь также дает согласие на обработку персональных данных, необходимых для обеспечения адресного обслуживания, статистического учета работы библиотек, изучения социального состава населения, пользующегося услугами библиотек, обеспечения сохранности фонда библиотек. Пользователь имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных.

Процедура получения читательского билета проводится в соответствии с Правилами пользования библиотекой (далее - Правила пользования библиотекой), утвержденными руководителем учреждения, предоставляющего государственную услугу.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Адыгея для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Адыгея для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

2.7.2. В соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) государственные учреждения культуры, подведомственные Министерству, предоставляющие государственную услугу, не вправе требовать от пользователя:

- 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 правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея и муниципальными правовыми актами 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 или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

- представления документов и 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 № 210-ФЗ.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются отсутствие документов или представление пользователем ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента, а также отнесение в соответствии с действующим законодательством запрашиваемой информации к информации, содержащей сведения, составляющие государственную и иную специально охраняемую законом тайну, отсутствие запрашиваемого издания в фонде библиотеки, нарушение получателем услуги Правил пользования библиотекой.

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

Предоставления услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не требуется.

2.11. Размер платы, взимаемой с пользователя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации

Государственная услуга предоставляется на платной и бесплатной основе.

Государственная услуга предоставляется на платной основе в случаях выполнения справочных, информационных и библиографических запросов, которое осуществляется с помощью сотрудника учреждения и включает в себя выполнение тематических справок, распечатку и

получение найденной информации (на электронном и бумажном носителе, по электронной почте), получение отредактированного библиографического списка в соответствии с ГОСТом. Государственная услуга на платной основе предоставляется в соответствии с приказом Министерства культуры Республики Адыгея от 24 апреля 2012 года № 44-п «Об утверждении Порядка определения платы для физических и юридических лиц за услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности государственных бюджетных учреждений, находящихся в ведении Министерства культуры Республики Адыгея, оказываемые ими сверх установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами в пределах установленного государственного задания».

Цены на платные (дополнительные) услуги утверждаются приказом руководителя учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе в следующих случаях:

- обеспечения доступа к справочно-библиографическому аппарату (СБА) библиотеки, традиционным и электронным фондам, каталогам, картотекам, базам данных (БД);

- получения консультационных услуг по методике и источникам самостоятельного информационного поиска;

- осуществления самостоятельного поиска информации: по справочно-библиографическому аппарату библиотеки (в т.ч. по электронному каталогу (ЭК) - в реальном и виртуальном библиотечном пространстве);

- выполнения справок: уточняющих, фактографических, адресно-библиографических;

- предоставление информации о наличии в фонде конкретного документа через систему каталогов и картотек;

- предоставление полных сведений о составе фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;

- предоставление ответа на библиографический запрос;

- получение во временное пользование документов из библиотечных фондов (читального зала, абонемента) под залог в соответствии с Правилами пользования библиотекой;

- участие в массовых мероприятиях и читательских объединениях по интересам.

2.12. Максимальный срок предоставления государственной услуги

На обслуживание одного пользователя библиотеки отводится не более 25 минут.

Запись читателя в библиотеку:

- просмотреть документы читателя (паспорт), проверить наличие учетно-регистрационной карточки читателя - 1 мин.;

- заполнить формуляр читателя, учетно-регистрационную карточку, читательский билет - 2 мин.;

- ознакомить читателя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д. - 4 мин.

Перерегистрация читателя:

- найти формуляр (регистрационную карточку) читателя, внести изменения в них и в читательский билет (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации) - 1 мин.

Запись (перерегистрация) читателей в автоматизированном режиме:

- БД «Читатели» - 5 мин.

Обслуживание читателей в читальном зале:

- провести консультацию, беседу с читателем у каталога, картотек, книжных полок, проинформировать читателя о новых поступлениях - 4 мин.;

- подобрать документ в подсобном фонде читального зала, передать на кафедру выдачи:

- по требованию читателя - 2 мин.;

- по устному запросу - 2 мин.;

- по определенной теме - 4 мин.

Обслуживание читателей на абонементе:

- подобрать документ по запросу читателя - 4 мин.;

- выдать документ читателю, найти формуляр читателя, указать срок возврата, проверить наличие страниц - 4 мин.;

- провести беседу с читателем, проинформировать о новых поступлениях - 4 мин.;

- принять документ от читателя, сделать отметку о приеме, проверить наличие страниц, вложить книжный формуляр - 4 мин.

Выдача документов из основного книгохранения:

- получить требование, зарегистрировать, подобрать по шифрам - 1 мин.;

- найти документ, сделать отметку на требовании - 2 мин.;

- установить местонахождение ненайденного документа по справочным картотекам, каталогам - 3 мин.;

- выдать документ, сделать отметку на книжном формуляре, требовании - 1 мин.;

- принять документ, найти книжный формуляр, который вложить в кармашек книги - 2 мин.

Предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда по абонементу:

в ГБУК РА «Национальная библиотека Республики Адыгея» производится на срок 30 дней; в читальном зале - в течение одного рабочего дня.

в ГБУК РА «Адыгейская республиканская юношеская библиотека» предоставление во временное пользование документов из библиотечного

фонда по абонементу производится на срок до 30 дней; в читальном зале - в течение одного рабочего дня.

в ГБУК РА «Адыгейская республиканская детская библиотека» предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда по абонементу производится на срок до 14 дней; в читальном зале - в течение одного рабочего дня.

в ГКУК РА «Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых» предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда по абонементу производится на срок до 30 дней; в читальном зале - в течение одного рабочего дня.

Срок приостановления исполнения функции (предоставления услуги)

Предоставление Услуги может быть приостановлено до момента возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Учреждения, предоставляющие государственную услугу, должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении) при соблюдении архитектурно-планировочных и строительных норм.

Здание учреждения должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте. Если структурные подразделения учреждения не могут быть размещены в одном здании, корпуса учреждения должны быть расположены в шаговой доступности друг от друга. Помещения государственного казенного учреждения культуры «Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых» должны быть расположены в одном здании.

Здание учреждения должно иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы и поручни или подъемные устройства у лестниц при входах в здание; санитарно-гигиенические помещения и гардеробы, доступные и приспособленные для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, и т.д.).

По размерам и состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). В помещениях учреждения

должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Помещения учреждений должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звуковыми оповещениями об опасности, автоматическими пожаротушениями, телефонной связью, всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, а также указателями и знаковыми навигациями.

Помещения и оборудование государственного бюджетного учреждения культуры Республики Адыгея «Адыгейская республиканская детская библиотека» должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Помещения Государственного бюджетного учреждения культуры «Адыгейская республиканская специальная библиотека для слепых» должны обладать достаточной площадью, быть максимально адаптированными для инвалидов по зрению, в т.ч. иметь специальное оборудование и приспособления: пандусы, держатели, уровневые переходы, ограждения и другое.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов учреждение должно быть оборудовано предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о фондах учреждения и располагаться в общедоступной (доконтрольной) зоне.

В вестибюле учреждения должна быть оборудована стойка регистрации для записи заявителей в библиотеку. В целях создания комфортных условий для заявителей должно быть предусмотрено размещение столов, стульев или скамеек (банкеток).

Зал каталогов учреждения должен быть оборудован для заполнения запросов для предоставления государственной услуги столами, стульями, а также персональными компьютерами и оргтехникой.

В помещениях структурных подразделений (отделов) учреждения, в которых непосредственно осуществляется предоставление пользователям документов библиотечного фонда во временное пользование, должно быть предусмотрено размещение стульев или скамеек (банкеток).

Информационные стенды с образцами заполнения запросов о предоставлении государственной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, должны быть размещены в местах, доступных для заявителей, и изготовлены из материалов, отвечающих требованиям санитарно-гигиенических норм и правил.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, места ожидания и места для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, должны быть доступны для инвалидов в соответствии с требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.14. Показатели доступности и качества государственных услуг

Показателями качества государственной услуги являются:

- количество внесенных в электронный каталог библиографических записей;
- удельный вес пользователей библиотек к численности населения республики (в том числе удаленно через сеть «Интернет»).

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Государственная услуга в электронной форме не предоставляется. Предоставление государственной услуги на базе многофункционального центра не производится.

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

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

запись заявителей в государственное учреждение культуры, либо отказ в записи;

получение специалистом государственного учреждения культуры запроса пользователя в устной или письменной форме на выдачу необходимого документа, поиск документа и его выдача из фонда государственного учреждения культуры (в читальном зале или на абонементе).

3.2. Запись заявителей в государственное учреждение культуры, либо отказ в записи.

3.2.1. Основанием начала административной процедуры является личное обращение пользователя в государственное учреждение культуры.

3.2.2. При записи в государственное учреждение культуры пользователи предъявляют документы, предусмотренные пунктом 2.6 административного регламента.

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

3.2.4. Специалист государственного учреждения культуры при первичном обращении пользователя в целях представления государственной услуги оформляет читательский формуляр, читательский билет и знакомит пользователя с Правилами пользования.

3.2.5. Максимальный срок выполнения административного действия составляет 10 минут.

Результатом административной процедуры является запись пользователя в государственное учреждение культуры, оформление читательского билета и читательского формуляра пользователя в момент поступления запроса о предоставлении государственной услуги, либо отказ в записи пользователя по основаниям, указанным в пункте 2.9 административного регламента.

3.3. Получение специалистом государственного учреждения культуры запроса пользователя в устной или письменной форме на выдачу необходимого документа, поиск документа и его выдача из фонда государственного учреждения культуры (в читальном зале или на абонементе)

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

3.3.2. Пользователь осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью специалиста государственного учреждения культуры.

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

При поиске с помощью специалиста государственного учреждения культуры пользователь обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к специалисту государственного учреждения культуры. Специалист государственного 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 государственного бюджетного учреждения культуры.

3.3.3. После библиографического поиска документа пользователь обращается к специалисту государственного учреждения культуры с устным или письменным запросом на выдачу необходимых документов.

Специалист государственного учреждения культуры осуществляет поиск документа.

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

Предоставление заявителю необходимого документа из фонда государственного учреждения культуры в читальном зале включает:

подбор документов специалистом государственного учреждения культуры в соответствии с запросом пользователя;

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 государственного учреждения культуры на абонементе включает:

подбор документов специалистом государственного учреждения культуры в соответствии с запросом пользователя;

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 пользователя при личном посещении или по телефону, если на издание отсутствует спрос со стороны других заявителей; в случае наличия повышенного спроса государственное учреждение культуры имеет право на ограничение срока пользования документом;

принятие документов: проверка сохранности документов, наличия страниц; внесение записи о возврате документов.

3.3.5. Пользователь должен расписаться за каждый полученный документ в читальском или книжном формуляре. При возврате документов роспись пользователя в его присутствии погашается подписью специалиста государственного учреждения культуры.

3.3.6. Пользователь согласно Правилам пользования имеет право получить на абонементе во временное пользование не более пяти документов на дом сроком до 30 дней.

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

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

3.3.9. Результатом административной процедуры по предоставлению заявителю необходимого документа из фонда государственного учреждения культуры (в читальном зале или на абонементе) является выдача заявителю необходимого документа из фонда государственного бюджетного учреждения культуры (в читальном зале или на абонементе), либо отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, указанным в пункте 2.8 административного регламента.

3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления об исправлении опечаток и ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.4.2. Заявление об исправлении опечаток и ошибок подается заявителем одним из способов, предусмотренным в пункте 1.3. настоящего Административного регламента.

3.4.3. Срок и порядок регистрации заявления об исправлении опечаток и ошибок осуществляется в течение 1 рабочего дня в порядке делопроизводства.

3.4.4. Работник центра занятости населения, ответственный за предоставление государственной услуги, рассматривает заявление и проводит проверку указанных в заявлении сведений.

3.4.5. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие опечаток и ошибок.

3.4.6. В случае выявления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, сотрудник центра занятости населения, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов.

3.4.7. В случае отсутствия опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, работник центра занятости населения, ответственный за предоставление

государственной услуги, сообщает гражданину, работодателю об отсутствии таких опечаток и ошибок.

3.4.8. Заявление об исправлении опечаток и ошибок рассматривается работником центра занятости населения, ответственным за предоставление государственной услуги, с учетом времени подготовки ответа гражданину, работодателю, в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня регистрации заявления.

3.4.9. Результатом административной процедуры является выдача (направление) гражданину, работодателю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги или сообщение об отсутствии таких опечаток и ошибок.

4. 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 за принятием решений ответственными лицами

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом, его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Министерство осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

проведения проверок качества оказания 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

Проверка полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с Графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания государственных услуг в учреждениях, подведомственных Министерству культуры Республики Адыгея, утвержденным министром.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению пользователя, а также в рамках осуществления контроля за исполнением государственного задания на оказание государственной услуги.

4.3. Ответственность государственных гражданских служащих Министерства и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Государственные гражданские служащие Министерства, государственного учреждения культуры, подведомственного Министерству, несут ответственность за ненадлежащее исполнение обязанностей, установленных должностными регламентами, настоящим Административным регламентом и законодательством Российской Федерации, по предоставлению государственной услуги в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Законом Республики Адыгея от 4 августа 2005 года № 352 «О государственной гражданской службе Республики Адыгея» и Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

4.3.2. Должностные лица государственного учреждения культуры, подведомственного Министерству, не являющиеся государственными служащими, участвующие в предоставлении государственной услуги, за ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей по предоставлению государственной услуги, установленных должностными инструкциями, настоящим Административным регламентом и законодательством Российской Федерации, несут персональную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

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

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения; установленные формы отчетности о предоставлении государственной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении государственной услуги.

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления государственной услуги, а также предложения по внесению изменений в Регламент и нормативные правовые акты Республики Адыгея, регулирующие предоставление государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства и учреждений, а также должностных лиц, государственных служащих, предоставляющих государственную услугу

5.1. Информация для пользователя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

5.1.1. Пользователи имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц Министерства, руководителя и специалистов государственного учреждения культуры, участвующих в предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

5.1.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта Министерства, либо Регионального портала государственных услуг (функций) Республики Адыгея (<http://pgu.adygresp.ru>), а также может быть принята при личном приеме пользователя.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Предметом обжалования являются действия (бездействие) должностного лица Министерства, руководителя или специалистов государственного учреждения культуры, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги.

5.2.2. Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса пользователя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) отказ в приеме документов у пользователя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, регулирующими предоставление государственной услуги, настоящим Административным регламентом;
- 4) 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 Республики Адыгея, настоящим Административным регламентом;
- 5) затребование с пользователя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, настоящим Административным регламентом;
- 6) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 7) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 8) требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 9) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у пользователя;
- 10) требование у пользователя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба, содержащая обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Министерства, государственного учреждения культуры не может быть поручена этим должностным лицам для рассмотрения и (или) подготовки ответа.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 5.2. настоящего административного регламента.

Жалоба должна соответствовать требованиям, предусмотренным статьей 11.2. Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного гражданского служащего Республики Адыгея, государственного учреждения культуры, руководителя и/или специалиста государственного учреждения культуры решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства пользователя, 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) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Республики Адыгея либо руководителя и/или специалиста государственного учреждения культуры;

4) доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Республики Адыгея либо государственного бюджетного учреждения культуры. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

5.5. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба пользователя в досудебном (внесудебном) порядке

5.5.1. Пользователи могут обжаловать действия (бездействие) Министерства и его должностных лиц, государственных гражданских служащих:

- должностных лиц и государственных гражданских служащих Министерства - Министру;

- Министерства (Министра) - в Кабинет Министров Республики Адыгея на имя Премьер-министра Республики Адыгея.

5.5.2. Пользователи могут обжаловать действия или бездействие государственного учреждения культуры, а также его специалистов:

специалистов государственного учреждения культуры - руководителю государственного учреждения культуры;

государственного учреждения культуры (руководителя) - Министру.

5.6. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительного органа государственной власти Республики Адыгея и его должностных лиц, государственных гражданских служащих:

5.6.1. Жалоба может быть подана на государственных языках Республики Адыгея.

5.6.2. Ответы на жалобы даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используется государственный язык Российской Федерации.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы

5.7.1. Жалоба, поступившая в Министерство, руководителю государственного учреждения культуры подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом Министерства, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, руководителем государственного учреждения культуры в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностных лиц Министерства, специалистов государственного учреждения культуры, предоставляющих государственную услугу, в приеме документов у пользователя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования:

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы Министр, руководитель государственного учреждения культуры принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством, государственным 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 Республики Адыгея, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8.1. настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2. Федерального закона № 210-ФЗ, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

5.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2. Федерального закона № 210-ФЗ, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.12. 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.

5.13. Обжалование в судебном порядке

5.13.1. Пользователи могут обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги, в том числе при досудебном обжаловании, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.14. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

5.14.1. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц осуществляется в соответствии с:

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

5.14.3. Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению

государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

5.14.4. Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.14.5. Законом Республики Адыгея от 31 марта 1994 года № 74-1 «О языках народов Республики Адыгея».

5.14.6. Информация, указанная в настоящем разделе, размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).».