

АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

" 22 " сентября 2023г.

Регистрационный № 337



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.09.2023 № 5
Великий Новгород

Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных областных библиотек

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан», постановлением Администрации Новгородской области от 11.07.2011 № 306 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и проведения независимой экспертизы и экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг» Министерство культуры Новгородской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных областных библиотек.
2. Признать утратившим силу Административный регламент по предоставлению доступа к электронному каталогу Новгородской областной универсальной научной библиотеки, утвержденный приказом комитета культуры Новгородской области от 20.06.2011 № 425.
3. Разместить постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (pravo.gov.ru).

Министр культуры
Новгородской области И.И. Петрова



УТВЕРЖДЕН
постановлением Министерства культуры
Новгородской области
от 20.09.2023 № 5

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению государственной услуги доступа к справочно-поисковому
аппарату и базам данных областных библиотек

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования:

Настоящий Административный регламент определяет стандарт предоставления государственным бюджетным учреждением культуры «Новгородская областная универсальная научная библиотека» и Государственным бюджетным учреждением культуры «Новгородская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих «Веда» (далее областные библиотеки, НОУНБ, ГБУК «НОСБ «Веда») государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных, электронным каталогам, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц.

1.2. Круг заявителей:

Заявителями (получателями) государственной услуги являются физические и юридические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги:

1.3.1. Информация по вопросам предоставления областными библиотеками государственной услуги представляется:

при устном консультировании на личном приеме;

с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

на информационных стендах, расположенных в помещениях областных библиотек;

посредством размещения ее в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах областных библиотек: НОУНБ - pounb.ru, ГБУК «НОСБ «Веда» - veda.nov.muzkult.ru (далее сеть «Интернет»);

на информационном портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru (далее Федеральный портал);

в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: uslugi.novreg.ru (далее Региональный портал).

1.3.2. На информационных стендах, официальных сайтах областных библиотек в сети «Интернет» размещается:

полное наименование областной библиотеки;

информация о месте нахождения, почтовом адресе, графике работы областной библиотеки;

информация о номерах телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления государственной услуги;

порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

административный регламент предоставления настоящей государственной услуги;

форма заявления на предоставление государственной услуги;

адрес официального сайта областной библиотеки, а также электронной почты и (или) формы обратной связи учреждения в сети «Интернет»;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников, предоставляющих государственную услугу.

1.3.3. На Федеральном портале и Региональном портале размещается следующая информация:

справочная информация об областных библиотеках;

круг заявителей (получателей);

порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

форма заявления на предоставление государственной услуги;

срок предоставления государственной услуги;

результаты предоставления государственной услуги, порядок и способы предоставления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

сведения о наличии либо отсутствии платы за предоставление государственной услуги;

информация о праве заявителя (получателя) на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.4. Областные библиотеки в установленном порядке обеспечивают размещение и актуализацию информации, указанной в пунктах 1.3.2, 1.3.3 настоящего Административного регламента.

1.3.5. Посредством телефонной связи предоставляется следующая информация:

о месте нахождения и графике работы областной библиотеки;

о порядке предоставления государственной услуги;

о сроках предоставления государственной услуги;

об адресах официального сайта областной библиотеки, а также электронной почты.

1.3.6. Консультирование посредством телефонной связи осуществляется по контактными телефонам, указанным на сайтах областных библиотек в сети «Интернет». Звонки по указанным телефонам принимаются в соответствии с режимом работы областных библиотек. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо областной библиотеки должно представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса. Самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой учреждением государственной услуге. При невозможности дать исчерпывающий ответ - сообщить заявителю контактные данные иного должностного лица, которое может дать необходимый ответ на поставленный заявителем вопрос. Продолжительность устного консультирования по телефону не должна превышать 15 (пятнадцать) минут.

Информирование о процедуре предоставления государственной услуги производится специалистами областных библиотек бесплатно.

1.3.7. В случае поступления письменного обращения ответ направляется заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

1.3.8. Личные обращения заявителей осуществляются посредством обращения лица по местонахождению областной библиотеки. Время ожидания заявителем приема должностным лицом не должно превышать 15 минут с момента обращения лица.

1.3.9. Областные библиотеки обязаны обеспечить круглосуточную работу официальных сайтов в сети «Интернет». Допускается приостановление работы сайта при возникновении форс-мажорных обстоятельств (возникновение обстоятельств непреодолимой силы и наступление обстоятельств, независимых от деятельности областных библиотек, по причине проведения ремонтных работ и обслуживания операторами связи и иными службами систем коммутации и технического оборудования, в случае реконструкции сайтов в сети «Интернет»).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги:

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных, электронным каталогам областных библиотек.

2.2. Наименование организаций, предоставляющих государственную услугу:

2.2.1. Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется государственным бюджетным учреждением культуры «Новгородская областная универсальная научная библиотека» и Государственным

бюджетным учреждением культуры «Новгородская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих «Веда».

2.2.2. При предоставлении государственной услуги областные библиотеки не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее Федеральный закон № 210-ФЗ).

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги:

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

представление информации о документах, соответствующих запросу, найденному в электронном каталоге, в форме библиографической записи в электронном виде, содержащем следующие данные: шифр документа, автор, заглавие, год издания, место издания, издательство, объем документа, местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания);

отказ в предоставлении государственной услуги в форме электронного сообщения об отсутствии запрошенных документов.

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

Государственная услуга предоставляется круглосуточно через сайты областных библиотек в сети «Интернет», а также на Федеральном портале и Региональном портале. Срок предоставления государственной услуги составляет не более 4 минут с момента формирования запроса заявителем.

Срок предоставления государственной услуги через Федеральный портал и Региональный портал с момента формирования запроса заявителем может быть увеличен до 5 минут.

Срок ожидания ограничивается возможностью коммуникационных сетей и используемых заявителем (получателем) оборудования и аппаратов.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальных сайтах областных библиотек в сети «Интернет», на Федеральном портале и Региональном портале.

2.6. **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые**

заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

Предоставление государственной услуги не требует от заявителей (получателей) услуги документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актам и для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления:

Государственная услуга предоставляется путем оформления обращения на сайтах НОУНБ и ГБУК «НОСБ «Веда», а также на Федеральном портале или Региональном портале.

Предоставление иных документов для получения государственной услуги не требуется.

Обращение, направленное заявителем на Региональном или Федеральном портале, перенаправляется на сайт НОУНБ.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления:

Государственная услуга предоставляется путем оформления обращения на сайтах НОУНБ и ГБУК «НОСБ «Веда», а также на Федеральном портале или Региональном портале.

Предоставление иных документов для получения государственной услуги не требуется.

2.9. Запрет требования от заявителя дополнительных документов и действий:

2.9.1. 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;

2.9.2. Представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении министерства, органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих

муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

2.9.3. Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

2.9.4. Представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами;

2.9.5. 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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностных лиц областных библиотек при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителей областных библиотек при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

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

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

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

Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги не предусмотрены.

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

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

2.13. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной услуги:

Предоставление государственной услуги является бесплатным для получателя (заявителя).

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

Порядок, размер, основания взимания платы и методика расчета ее размера законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления таких услуг:

Услуга предоставляется в электронном виде, срок ожидания ограничивается возможностью коммуникационных сетей и используемых заявителем (получателем) оборудования и аппаратов.

2.16. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме:

Регистрации запроса при предоставлении государственной услуги не требуется.

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

2.17.1. Государственная услуга оказывается получателям услуги в сети Интернет и не требуют специально оборудованных мест для оказания такой услуги.

2.17.2. Требования к месту предоставления государственной услуги, в отношении требований к помещениям, настоящим Административным регламентом не устанавливаются.

2.17.3. Вся размещенная на сайте НОУНБ и ГБУК «НОСБ «Веда» информация, необходимая для предоставления государственной услуги, должна быть доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта. Количество таких переходов (по кратчайшей последовательности) должно быть не более пяти. Требование действует с момента установки интернет-соединения с конкретным адресом сайта.

2.17.4. На информационных стендах и официальном интернет-сайте НОУНБ (nounb.ru) и ГБУК «НОСБ «Веда» (veda.nov.muzkult.ru) должна быть размещена следующая информация:

- полное наименование и полный почтовый адрес библиотеки;
- режим работы библиотеки;
- номер справочного телефона библиотеки;
- настоящий административный регламент;
- блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения государственной услуги;
- адрес Интернет-сайта министерства.

2.17.5. На Интернет-сайте министерства (culture.novreg.ru) должна быть размещена следующая информация:

- местонахождение и контактные телефоны НОУНБ, ГБУК «НОСБ «Веда» и министерства;
- режим работы НОУНБ, ГБУК «НОСБ «Веда» и министерства;
- регламент предоставления настоящей государственной услуги.

2.18. Показателями доступности государственной услуги:

2.18.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

- открытость и полнота информации для получателей (заявителей) о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

- возможность получения получателем (заявителем) полной, актуальной и достоверной информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе через Федеральный и/или Региональный порталы и официальных сайтах областных библиотек в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- получение получателем (заявителем) государственной услуги своевременно, в полном объеме;

2.18.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей государственной услуги;

- полнота предоставления государственной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим Административным регламентом;

результативность (эффективность) предоставления государственной услуги, оцениваемая различными методами.

2.18.3. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, отсутствует;

2.19. Иные требования к предоставлению государственной услуги:

Иные требования к предоставлению услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, не предусмотрены.

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

3.1. Последовательность административных процедур:

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

прием и обработка обращения заявителя за необходимой информацией на сайте областной библиотеки;

исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги;

предоставление результата государственной услуги.

3.1.2. Перечень административных процедур, предоставляемых в электронной форме посредством Регионального и/или Федерального порталов:

прием и обработка обращения получателя государственной услуги;

маршрутизация на сайты областных библиотек;

исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги;

предоставление результата государственной услуги.

3.1.3. Перечень административных процедур, предоставляемых в многофункциональном центре (далее - ГОАУ «МФЦ») предоставления государственных и муниципальных услуг:

государственная услуга не представляется ГОАУ «МФЦ».

3.2. Прием и обработка обращения, необходимого для предоставления государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры по приему и обработке документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении на сайты областных библиотек, Регионального и/или Федерального порталов в электронной форме является обращение заявителя, в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет.

Для получения государственной услуги получатель услуги заполняет поисковые поля (или одно из них):

автор;
заглавие;
год издания;
ключевые слова.

При формировании обращения получателя (заявителя) на Региональный и/или Федеральный порталы, получатель (заявитель) перенаправляется (маршрутизируется) на сайты областных библиотек и получает необходимую информацию.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 4 минут.

Критерии принятия решения: наличие обращения заявителя, в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе в сети Интернет.

Результатом административной процедуры является выдача списка библиографических записей в соответствии с поисковым запросом получателя или информация об отсутствии библиографических записей по запросу получателя в справочно-поисковом аппарате и базах данных областных библиотек.

Способ фиксации результата административной процедуры – запись на электронный носитель информации или распечатка списка на бумажный носитель.

Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур.

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги не предусмотрены.

3.3. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги:

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является обнаружение ответственным должностным лицом опечатки и (или) ошибки в выданных в результате предоставления государственной услуги документах и (или) поступление в областные библиотеки от заявителя заявления об опечатке и (или) ошибке в записях;

3.3.2. Прием и регистрация заявления об опечатке и (или) ошибке в записях осуществляются в соответствии с требованиями, установленными административным регламентом;

3.3.3. Срок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок не может превышать 30 (тридцать) календарных дней со дня обнаружения опечатки и (или) ошибки или получения от получателя (заявителя) заявления об опечатке и (или) ошибке в записях;

3.3.4. Критерием принятия решения является обнаружение опечатки и (или) ошибки в выданных в результате предоставления государственной услуги документах или получение от получателя (заявителя) заявления об опечатке и (или) ошибке в записях;

3.3.5. Результатом административной процедуры и способом фиксации результата выполнения административной процедуры является исправление

допущенных опечатки и (или) ошибки в выданных областными библиотеками в результате предоставления государственной услуги документах.

3.4. Направление (выдача) результата государственной услуги:

Направление (выдача) результата государственной услуги в адрес заявителя направляется в той же форме, в которой от заявителя поступило обращение о предоставлении государственной услуги.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги:

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 услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется должностными лицами министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается правовыми актами министерства.

4.1.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается министром или лицом, исполняющим его обязанности.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

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

4.2.1. 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 учреждения предоставляющего государственную услугу.

4.2.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании ежегодных планов работы министерства) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.4. Результаты проведения проверок оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Порядок привлечения к ответственности должностных лиц и специалистов министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги:

4.3.1. Персональная ответственность работников министерства, сотрудников учреждения закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.2. Лица, виновные в нарушении законодательства РФ в части предоставления государственной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством 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:

Граждане, их объединения и организации осуществляют контроль за предоставлением государственной услуги в форме:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

сообщений о нарушении законодательства, настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, сведений о недостатках в работе лиц, оказывающих предоставление государственной услуги;

жалоб по фактам нарушения прав, свобод или законных интересов заявителей.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу:

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее — жалоба):

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены сотрудниками учреждения (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении государственной услуги) имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, работники, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

Заявитель может обжаловать действия (бездействие), а также решения, принятые в ходе предоставления услуги, следующим должностным лицам учреждения, предоставляющего услугу:

сотрудников учреждения – руководителю учреждения (либо лицом, исполняющим обязанности руководителя учреждения), министерству;

руководителя учреждения – министру культуры Новгородской области (либо лицом, исполняющим обязанности министра культуры Новгородской области).

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе, с использованием сайта Министерства:

Областные библиотеки обеспечивают:

информирование получателей (заявителей) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, руководителей учреждения, его должностных лиц либо сотрудников учреждения посредством размещения информации на сайтах областных библиотек, Региональном и/или Федеральном порталах;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, руководителей учреждения, его должностных лиц либо сотрудников учреждения, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Министерство обеспечивает:

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства, его должностных лиц либо сотрудников учреждения посредством размещения информации на сайте министерства, библиотек, Региональном и/или Федеральном порталах;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства, его должностных лиц либо сотрудников учреждения, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) областных библиотек, а также его должностных лиц:

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) областных библиотек, его должностных лиц либо сотрудников учреждения осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ.

5.5. Порядок подачи жалобы.

5.5.1. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренным статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.5.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на предоставление услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат предоставления указанной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.5.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Министерства культуры Новгородской области, указанной на сайте учреждения в сети Интернет;

электронной почты учреждения, указанной на сайте учреждения в сети Интернет;

электронной почты Министерства культуры Новгородской области, указанной на сайте учреждения в сети Интернет;

Федерального либо Регионального порталах.

5.5.4. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5.5. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, не требуется.

5.5.6. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо государственного (муниципального) служащего, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, сотрудника учреждения, предоставляющего государственную услугу либо государственного (муниципального) служащего, учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу либо государственного (муниципального) служащего, работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя либо их копии.

5.6. Порядок рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее государственную услугу, или министерство подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего государственную услугу, или министерства в приеме документов заявителя 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.

5.6.2. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ учреждение, предоставляющее услугу, или министерство принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.3. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.4. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

5.6.5. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.6.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.01.2010 № 210-ФЗ, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: наименование учреждения, предоставляющего услугу, или орган, ответственный за организацию контроля за предоставлением государственной услуги на территории Новгородской области, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице учреждения, предоставляющего услугу, служащих, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
основания для принятия решения по жалобе;
принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.6.8. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа, предоставляющего услугу, служащих, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

5.6.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочием по рассмотрению жалоб.

5.7. Обжалование решения по жалобе

5.7.1. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав заявителей при предоставлении услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, либо служащих в судебном порядке.

5.7.2. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению государственной услуги по
предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и
базам данных областных библиотек

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА
жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц,
осуществляемые (принимаемые) в ходе
предоставления государственной услуги**

Кому:

_____ (указать должность руководителя)

_____ (указывается ИО Фамилия руководителя)

От кого:

_____ (указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Адрес:

_____ (указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

Телефон / факс:

_____ (указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода)

e-mail:

_____ (указать адрес электронной почты)

**ЖАЛОБА
на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица
НОУНБ/ ГБУК «НОСБ «Вед» (нужное подчеркнуть)**

Текст сообщения:

- основание жалобы (т. е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица);
- факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;
- документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы;
- изложение требования.

Приложение:

Подпись заявителя:

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

« ___ » _____ 20__ г.

Приложение № 2
к Административному регламенту
по предоставлению государственной услуги по
предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и
базам данных областных библиотек

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА
жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц,
осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги

Кому:

_____ (указать должность руководителя)

_____ (указывается ИО Фамилия руководителя)

От кого:

_____ (указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Адрес:

_____ (указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

Телефон / факс:

_____ (указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода)

e-mail:

_____ (указать адрес электронной почты)

ЖАЛОБА
на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица
Министерства культуры Новгородской областной

Текст сообщения:

- основание жалобы (т. е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица);
- факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;
- документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы;
- изложение требования.

Приложение:

Подпись заявителя:

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

« ___ » _____ 20__ г.

Приложение № 3
к Административному регламенту
по предоставлению государственной услуги по
предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и
базам данных областных библиотек

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ОТВЕТА НА ЖАЛОБУ

Бланк органа (учреждения),
отвечающего на жалобу

_____ № _____
на № _____ от _____
(указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического
лица, указывается полностью, без сокращений)

Ответ на жалобу _____
(указать местонахождение юридического лица, физического лица
(фактический адрес))

Рассмотрев Вашу жалобу от _____ на _____
(решение, действия (бездействие)
должностного лица)

сообщаем следующее:

_____ (кратко излагается содержание жалобы)

_____ (излагаются обстоятельства, установленные при рассмотрении жалобы, с указанием положений

_____ законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих данный вид деятельности)

На основании изложенного _____
(излагается принятое по жалобе решение, а также

_____ сведения о сроках и порядке его обжалования)

_____ (должность должностного лица)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)
