

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31 мая 2017

№ 18-п

г. Астрахань

Об административном регламенте государственных бюджетных учреждений культуры Астраханской области, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями Правительства Астраханской области от 30.09.2010 № 427-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», от 15.10.2014 № 453-П «О министерстве культуры и туризма Астраханской области» министерство культуры и туризма Астраханской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент государственных бюджетных учреждений культуры Астраханской области, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Признать утратившими силу:

- постановление министерства культуры и туризма Астраханской области от 16.12.2014 № 57-п «Об административном регламенте областных государственных бюджетных учреждений культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

- пункт 5 постановления министерства культуры и туризма Астраханской области от 12.05.2016 №11-п «О внесении изменений в постановления министерства культуры и туризма Астраханской области».

3. Отделу нормативно-правового, кадрового, документационного

обеспечения и контроля министерства культуры и туризма Астраханской области (Васильева О.П.):

- в срок не позднее трех рабочих дней со дня подписания направить копию настоящего постановления в агентство связи и массовых коммуникаций Астраханской области для официального опубликования;

- в семидневный срок после дня первого официального опубликования направить копию настоящего постановления, а также сведения об источниках его официального опубликования в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Астраханской области;

- в семидневный срок со дня подписания направить копию настоящего постановления поставщикам справочно-правовых систем ООО «АИЦ «Консультант Сервис», ООО «ЦПП «Гарант»;

- не позднее семи рабочих дней со дня подписания направить копию настоящего постановления в прокуратуру Астраханской области;

- разместить сведения об услуге в государственной информационной системе «Региональный реестр государственных услуг (функций) Астраханской области».

4. Отделу по информационной деятельности и связям с общественностью министерства культуры и туризма Астраханской области (Чудинова Н.В.) обеспечить публикацию настоящего постановления на официальном сайте министерства культуры и туризма Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://www.minkult.astrobl.ru>.

5. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

И.о. министра
культуры и туризма
Астраханской области

О.Н. Прокофьева

УТВЕРЖДЕН
постановлением
министерства культуры
и туризма
Астраханской области
от 31.05.2017 № 18-п

Административный регламент государственных бюджетных учреждений культуры Астраханской области, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Административный регламент государственных бюджетных учреждений культуры Астраханской области, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, предоставления услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент, услуга соответственно) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур и административных действий предоставления услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Описание пользователей

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с регламентом физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченным представителям, обратившимся в государственные бюджетные учреждения культуры Астраханской области, подведомственные министерству культуры и туризма Астраханской области (далее – библиотеки, министерство соответственно) с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - пользователи).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

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

2.2. Наименование государственных бюджетных учреждений культуры Астраханской области, непосредственно предоставляющих услугу.

2.2.1. Предоставление услуги осуществляется:

- государственным бюджетным учреждением культуры Астраханской области «Астраханская областная научная библиотека имени Н.К. Крупской»
- государственным бюджетным учреждением культуры Астраханской

области «Астраханская библиотека для молодежи им. Б. Шаховского»

- государственным бюджетным учреждением культуры Астраханской области «Областная детская библиотека»

- государственным бюджетным учреждением культуры Астраханской области «Библиотека - центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению».

Ответственными исполнителями по предоставлению услуги являются уполномоченные сотрудники библиотек, ответственные за выполнение конкретного административного действия, согласно административному регламенту (далее - сотрудники библиотек).

2.2.2. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении услуги запрещается требовать от пользователя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

При письменном обращении результатом предоставления услуги является предоставление информации об официальном сайте библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), обеспечивающем доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, и удовлетворение информационных потребностей пользователя.

При личном обращении результатом предоставления услуги является предоставление автоматизированного рабочего места и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей пользователя.

2.4. Сроки предоставления услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления услуги пользователю при личном обращении – в день обращения;

Общий срок предоставления услуги пользователю при письменном обращении - не более 3 рабочих дней, в том числе срок приема и регистрации письменного обращения - 1 рабочий день.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди:

- при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;

- при подаче письменного обращения, получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги.

2.5.1. Для предоставления услуги пользователь обращается в библиотеки, в том числе с письменным обращением (образец письменного

обращения приведен в приложении № 2 к административному регламенту).

2.5.2. Для получения услуги в помещении библиотеки при личном обращении пользователю необходимо иметь при себе читательский билет.

При отсутствии читательского билета для регистрации в библиотеке необходимо иметь документ, удостоверяющий личность, в случае обращения несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - документ, удостоверяющий личность их законных представителей.

2.5.3. При предоставлении услуги библиотеки не вправе требовать:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение пользователем платы за предоставление услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

2.5.4. Порядок предоставления письменного обращения.

Письменное обращение представляется в библиотеки посредством личного обращения пользователя, либо направления по почте, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет» (далее - в электронной форме):

- лично при посещении библиотек;

- посредством государственных информационных систем «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru> (далее – единый портал) и «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» <http://www.gosuslugi.astrobl.ru> (далее – региональный портал) в сети «Интернет»;

- иным способом, позволяющим передать письменное обращение в электронной форме.

Днем обращения за предоставлением услуги считается дата получения и регистрации письменного обращения сотрудниками библиотек, ответственными за прием и регистрацию документов.

Факт подтверждения направления письменного обращения по почте лежит на пользователе.

В случае направления письменного обращения в электронной форме, в

том числе через региональный портал либо единый портал письменное обращение должно быть заполнено согласно форме, представленной на региональном портале либо едином портале, и подписано простой электронной подписью. Допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, в предоставлении услуги

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

2.6.2. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.7. Размер платы, взимаемой с пользователя за предоставление услуги
Предоставление услуги осуществляется бесплатно

2.8. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 93, № 237);
- Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.92 № 3612-1 («Российская газета», 92, № 248);
- Федеральным законом от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Собрание законодательства РФ», 02.01.95, № 1, ст. 2);
- Федеральным законом от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);
- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 27, ст. 3744);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829);
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании

государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 5, ст. 377);

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 18.12.2015);

- постановлением Правительства Астраханской области от 30.09.2010 № 427-П «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2010, № 43);

- постановлением Правительства Астраханской области от 15.10.2014 № 453-П «О министерстве культуры и туризма Астраханской области» (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2014, № 50);

- распоряжением Правительства Астраханской области от 05.11.2015 № 479-Пр «О перечнях государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Астраханской области, и услуг, предоставляемых государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), в Астраханской области, в том числе в электронной форме».

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

В помещении библиотек отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче письменного обращения, получения информации и заполнения документов.

Помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников библиотек с пользователями соответствуют комфортным условиям для пользователей и оборудуются информационными табличками.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов (далее – места для ожидания) оснащаются стульями (кресельными секциями, скамьями, банкетками), столами (стойками), бумагой и канцелярскими принадлежностями и формами документов.

Количество мест для ожидания определяется исходя их фактической нагрузки и возможности для их размещения в здании, но не менее 5.

Места для получения информации и заполнения документов

оборудуются информационными стендами. Информационные стенды должны содержать информацию о порядке предоставления услуги, в том

числе образцы заполнения форм письменных обращений и перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления услуги также размещается на официальном сайте министерства и официальных сайтах библиотек в сети «Интернет».

Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в порядке, установленном приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»

На стоянках (остановках) автотранспортных средств выделяется не менее 10% (но не менее 1 места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.10. Показатели доступности и качества услуги:

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных пунктом 3 приложения № 1 к административному регламенту;
- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору пользователя;
- минимальные количество и продолжительность взаимодействий пользователей и сотрудников библиотек при предоставлении услуги;
- соответствие должностных инструкций сотрудников библиотек, участвующих в предоставлении услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- доступность обращения за предоставлением услуги и предоставления услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме

2.11.1. Предоставление услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи письменного обращения в электронной форме, в том числе через региональный и единый порталы в порядке, установленном пунктом 2.5.4 подраздела 2.5 административного регламента;
- доступности для копирования и заполнения в электронной форме документов, необходимых для получения услуги;
- получения пользователем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;

- доступа пользователя к сведениям об услуге с использованием официальных сайтов библиотек, единого и регионального порталов.

Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением услуги, предоставляемой с применением усиленной квалификационной электронной подписи, определяется на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в сфере использования электронной подписи, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением услуги и (или) предоставления услуги.

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. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показана на блок-схеме в приложении № 3 к административному регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием, регистрация письменного обращения;
- предоставление услуги пользователю при личном обращении;
- предоставление услуги пользователю при письменном обращении.

3.2. Прием, регистрация письменного обращения.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в библиотеку письменного обращения.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник библиотеки, ответственный за прием и регистрацию документов.

Сотрудник библиотеки, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает письменное обращение, выполняя при этом следующие действия:

- регистрирует письменное обращение в системе электронного документооборота;
- на втором экземпляре письменного обращения ставит роспись и дату приема письменного обращения (при личном обращении).

Сотрудник библиотеки, ответственный за прием и регистрацию документов, передает письменное обращение сотруднику библиотеки, ответственному за предоставление услуги.

Письменное обращение, полученное на личном приеме руководителя библиотеки или иными сотрудниками библиотеки, передается в течение одного дня со дня обращения сотруднику библиотеки, ответственному за прием и регистрацию документов.

Результатом данной административной процедуры является прием и регистрация письменного обращения и направление его сотруднику библиотеки, ответственному за предоставление услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 рабочий день.

3.3. Предоставление услуги пользователю при личном обращении

Основанием для начала данной административной процедуры является личное обращение пользователя в библиотеку.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги.

Предоставление автоматизированного рабочего места в помещении библиотеки при личном обращении пользователя предусматривает предоставление услуги в электронных читальных залах, обеспечивающих доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей пользователя.

Услуга предоставляется пользователям в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документов;
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги проверяет наличие читательского билета.

В случае отсутствия читательского билета сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги, предлагает пользователю для регистрации в библиотеке заполнить регистрационную карточку согласно приложению № 4 к административному регламенту.

При предоставлении пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги, в вежливой и корректной форме консультирует пользователя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

Предоставление доступа к справочно-поисковым аппаратам, базам данных в помещении библиотеки включает в себя:

- авторизацию пользователя для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных;
- занесение сотрудником библиотеки, ответственным за предоставление услуги, сведений о пользователе в соответствующую базу данных;
- предоставление пароля пользователю для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки;

- пользование пользователем справочно-поисковым аппаратом, базой данных библиотеки в течение установленного времени.

Результатом данной административной процедуры является предоставление автоматизированного рабочего места и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей пользователя.

Срок исполнения данной административной процедуры - в день обращения.

3.4. Предоставление услуги пользователю при письменном обращении

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в библиотеку зарегистрированного письменного обращения пользователя.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги.

Сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги:

- рассматривает письменное обращение пользователя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;

- осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия пользователем форме, с указанием реквизитов официального сайта библиотеки в сети «Интернет», обеспечивающего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, в режиме удаленного доступа по сети «Интернет»;

- подписывает ответ у руководителя библиотеки;

- направляет ответ пользователю на письменное обращение по почте либо вручает лично под роспись.

В случае взаимодействия с пользователем в электронной форме письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется пользователю в электронной форме, если об этом указано в письменном обращении.

Результатом данной административной процедуры является предоставление пользователю информации об официальном сайте библиотеки в сети «Интернет», обеспечивающем доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки и удовлетворение информационных потребностей пользователя.

Срок исполнения данной административной процедуры - не более 2 рабочих дней.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, при предоставлении услуги, и принятием решений осуществляется руководителями библиотек.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых

проверок полноты и качества предоставления услуги

Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется заместителем председателя Правительства Астраханской области - министром культуры и туризма Астраханской области и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников библиотек.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям пользователей) и внеплановый характер (по конкретному обращению пользователя).

4.3. Ответственность сотрудников библиотек и иных сотрудников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги

Сотрудники библиотек, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, предусмотренные разделом 3 административного регламента, которые закрепляются в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

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

В целях контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а сотрудники библиотек обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направить в министерство и библиотеки предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении сотрудниками библиотек, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) библиотек и сотрудников библиотек

5.1. Информация для пользователей о его праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействия) библиотек и (или) их сотрудников при предоставлении услуги

Пользователь имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействия) библиотек и (или) их сотрудников при предоставлении услуги (далее - жалоба).

5.2. Способы информирования пользователей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование пользователей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения пользователя (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками библиотек, ответственными за рассмотрение жалобы;
- путем взаимодействия сотрудников библиотек, ответственных за рассмотрение жалобы, с пользователями по почте, по электронной почте;
- посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте министерства, библиотек, на региональном портале, на едином портале в сети «Интернет»;
- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещениях библиотек.

5.3. Предмет жалобы.

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

- нарушение срока регистрации письменного обращения о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование представления пользователем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- требование внесения пользователем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ библиотек, их руководителей в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы сотрудники, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. Жалоба рассматривается библиотеками. В случае если обжалуются решения руководителей библиотек, жалоба подается в министерство, и

рассматривается им в соответствии с настоящим разделом административного регламента.

5.4.2. В случае если в компетенцию библиотек не входит принятие решений по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации библиотеки направляют жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информируют пользователя о перенаправлении жалобы.

5.4.3. Жалоба может быть подана пользователем через автономное учреждение Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в библиотеки в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и библиотеками, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в библиотеках.

5.4.4. Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги МФЦ рассматривается библиотеками в соответствии с настоящим разделом административного регламента.

5.4.5. Уполномоченные на рассмотрение жалоб сотрудники библиотек обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;
- направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.4.2 подраздела 5.4 административного регламента.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба подается в министерство, библиотеки, МФЦ в письменной форме, в том числе при личном приеме пользователя, или в электронном виде.

5.5.2. Почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес официального сайта, график (режим) работы, телефоны библиотек указаны в приложении № 1 к административному регламенту

5.5.3. Почтовый адрес министерства: 414000, г. Астрахань, ул. Н. Качуевской, д. 7 - 9, лит. «А».

Адрес официального сайта министерства в сети «Интернет»:
<http://www.minkult.astrobl.ru>.

Телефоны министерства: 51-26-38; факс министерства: 51-53-53.

Адрес электронной почты министерства: minkult@astrobl.ru.

5.5.4. Почтовый адрес МФЦ: 414014, г. Астрахань, ул. Бабефа, д. 8.

График работы МФЦ:

с понедельника по среду – с 08.00 до 18.00;

четверг – с 08.00 до 20.00;

пятница – с 08.00 до 18.00;

суббота – с 08.00 до 13.00;

воскресенье – выходной.

Адрес официального сайта МФЦ в сети «Интернет»:
<http://www.mfc.astrobl.ru>.

Адрес электронной почты МФЦ: mfc.astrakhan@astrobl.ru.

Телефоны МФЦ: 668-809; факс МФЦ: 668-808.

Информация о филиалах МФЦ приведена в приложении № 5 к административному регламенту.

5.5.5. Жалоба должна содержать:

- наименования библиотек, руководителей библиотек либо сотрудников библиотек, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства пользователя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) библиотек, их сотрудников;

- доводы, на основании которых пользователь не согласен с решениями и действиями (бездействиями) библиотек, их сотрудников. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

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

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью пользователя (при наличии печати) и подписанная руководителем пользователя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени пользователя без доверенности.

5.5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется библиотеками в месте предоставления услуги (в месте, где пользователь подавал письменное обращение о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где пользователем получен результат указанной услуги).

Жалобы принимаются в соответствии с графиками работы библиотек, указанными в пункте 1 приложения № 1 к административному регламенту.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме пользователь представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством

Российской Федерации.

5.5.8. В электронном виде жалоба может быть подана пользователем посредством:

- официальных сайтов министерства, библиотек в сети «Интернет»;
- единого портала либо регионального портала.

5.5.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5.6. подраздела 5.5 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность пользователя, не требуется.

5.5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления сотрудники библиотек, уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют материалы в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в библиотеки, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа библиотек, их сотрудников в приеме документов у пользователя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования пользователем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» библиотеки принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы библиотеки принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче пользователю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок информирования пользователя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется пользователю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование библиотеки, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) её сотрудника, принявшего решение

по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о сотруднике библиотеки, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование пользователя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченными на рассмотрение жалобы сотрудниками библиотек.

По желанию пользователя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы сотрудника библиотеки.

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

Для обоснования и рассмотрения жалобы пользователи имеют право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Библиотеки или сотрудники библиотек по направленному в установленном порядке запросу пользователя обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается

Библиотеки вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу уполномоченного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес пользователя, указанные в жалобе.

Библиотеки в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщают пользователю, направившему жалобу, об оставлении ее без ответа, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае, предусмотренном абзацем вторым настоящего подраздела, - с указанием о недопустимости злоупотреблением правом.

5.11. Перечень случаев, в которых библиотеки отказывают в удовлетворении жалобы

Библиотеки отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же пользователя и по тому же предмету жалобы.

Приложение № 1
к административному регламенту

Порядок информирования о предоставлении услуги

1. Информация о месте нахождении, адреса официальных сайтов, адресах электронной почты, справочных номерах телефонов и графике работы библиотек:

№ п/п	Наименование библиотеки	Адрес, телефон	Адрес официального сайта, адрес электронной почты	График работы
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры Астраханской области «Астраханская областная научная библиотека имени Н.К. Крупской»	414000, г. Астрахань, ул. Эспланадная, 14 (8512) 44-58-20; 44-58-15	http://aonb.astranet.ru aonb@astranet.ru	Понедельник - четверг с 09.00 до 19.00 суббота, воскресенье с 09.00 до 18.00 выходной день - пятница
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры Астраханской области «Астраханская библиотека для молодежи им. Б. Шаховского»	414018, г. Астрахань, ул. 1-я Литейная, 10-а (8512) 59-98-26, 59-12-12	http://youth-library.com.ru youth-library@yandex.ru	Понедельник-четверг с 09.00 до 18.00 пятница с 09.00 до 19.00 воскресенье с 10:00 до 17:00 выходной день - суббота
3.	Государственное бюджетное учреждение культуры Астраханской области «Областная детская библиотека»	414000, г. Астрахань, пл. Ленина, 14 (8512) 51-24-78, 51-61-61	http://aodbiblioteka.ru aodbiblioteka@mail.ru	Понедельник-пятница, воскресенье с 09.00 до 17.30 выходной день - суббота

4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Астраханской области «Библиотека - центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению»	414051, г. Астрахань, ул. Безжонова, 2 (8512) 35-42-95	http://astrobs.ru astrakhanobs@yandex.ru	Понедельник-суббота с 09.00 до 17.00; выходной день - воскресенье.
----	--	--	---	--

2. Порядок получения информации пользователями по вопросам предоставления услуги.

Информирование пользователей о ходе предоставления услуги осуществляется сотрудниками библиотек, ответственными за предоставление услуги.

Сотрудники библиотек, ответственные за предоставление услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождениях и графиках работы библиотек;
- о справочных телефонах библиотек,;
- об адресе официального сайта библиотек в сети «Интернет», адресе электронной почты библиотек, о возможности предоставления услуги в электронном виде, в том числе с использованием регионального и единого порталов;
- о порядке получения информации пользователями по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием регионального, единого порталов;
- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах четвертом - седьмом настоящего подпункта информации.

Основными требованиями к консультации пользователей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Информирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу пользователя, в том числе в электронной форме.

3. Информирование пользователей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения пользователей (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками библиотек, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным пунктом 2 настоящего приложения;

- взаимодействия сотрудников библиотек, ответственных за предоставление услуги, с пользователями по почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются на официальных сайтах библиотек, в сети «Интернет», региональном, едином порталах и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение библиотек.

4. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников библиотек с пользователями:

- при ответе на телефонные звонки сотрудники библиотек, ответственные за предоставление услуги, представляются, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагают представиться собеседнику, выслушивают и уточняют суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении пользователей сотрудники библиотек, ответственные за предоставление услуги представляются, указав фамилию, имя и отчество, сообщают занимаемую должность, самостоятельно дают ответ на заданный пользователем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) сотрудники библиотек, ответственные за предоставление услуги, кратко подводят итоги и перечисляют меры, которые следует принять пользователю (когда и что должен сделать), в конце консультирования по телефону при необходимости предлагают пользователю дату для личного обращения;

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица министерства, библиотеки, ответственного за предоставление услуги, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

- для удобства получения информации и заполнения необходимых документов (предоставления услуги) в помещениях библиотек размещены стенды с перечнем необходимых документов и указанием порядка предоставления услуги.

5. На информационных стендах, официальных сайтах библиотек размещаются следующие информационные материалы:

- текст настоящего административного регламента;

- сведения о перечне предоставляемых услуг;

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) библиотек и сотрудников библиотек;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 3 к административному регламенту);
- образец заполнения письменного обращения (приложение № 2 к административному регламенту);
- образец бланка регистрационной карточки (приложение № 4 к административному регламенту);
- адреса, номера телефонов и факса, графики работы библиотек, МФЦ и филиалах МФЦ;
- адреса электронной почты библиотек и МФЦ, а также официальных сайтов библиотек и МФЦ, адреса единого и регионального порталов.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещения библиотек.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

Приложение № 2
к административному регламенту

Образец письменного обращения

Руководителю _____
(наименование библиотеки)

(Ф.И.О.)

от _____
(Ф.И.О./наименование юридического лица)

Адрес проживания (фактический адрес)

Почтовый адрес (юридический адрес)

телефон: _____

Адрес электронной почты:

Письменное обращение

Прошу Вас предоставить мне информацию

(указать, какие сведения запрашиваются)

Ответ на письменное обращение прошу выдать

(указать способ передачи: лично под роспись или отправить по почте либо в электронном виде)

Подпись _____

«__» _____ 20__

Приложение № 3
к административному регламенту

Блок-схема
последовательности административных
процедур при предоставлении услуги



Приложение № 4
к административному регламенту

Образец бланка регистрационной карточки

(наименование библиотеки)
РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА

Фамилия, имя, отчество

Год рождения

Где учится (школа, колледж, институт)

Специальность

Место работы, телефон

Домашний адрес, телефон, адрес электронной почты
Паспорт серии _____ № _____
Подпись _____
«__» _____ 20__ г.

Перечень филиалов МФЦ

№ п/п	Наименование филиала МФЦ	Местонахождение филиала МФЦ
Филиалы «МФЦ»		
1	Приволжский филиал МФЦ	Астраханская область, Приволжский район, с. Началово, ул. Ленина, 47, помещение № 24 тел. 8(8512) 66-88-21 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
2	Икрянинский филиал МФЦ	Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. Советская, д. 40, помещение № 038 тел. 8(85144) 2-10-54 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
3	Ахтубинский филиал МФЦ	Астраханская область, Ахтубинский район, г. Ахтубинск, ул. Шубина, д. 81 тел. 8(85141) 5-25-36, 8(85141) 5-27-41 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
4	Володарский филиал МФЦ	Астраханская область, Володарский район, п. Володарский, ул. Мичурина, д. 19 «б», литер «А» тел. 8(8512) 48-70-52, 8(8512) 48-70-53 График работы: пн.-ср. 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 пт. 8.00 - 17.00 сб. 8.00 - 12.30
5	Филиал МФЦ в Ленинском	г. Астрахань, Ленинский район, пл. Вокзальная,

	районе г. Астрахани	д. 1 тел. 8(8512) 54-10-05, 8(8512) 54-10-03 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
6	Лиманский филиал МФЦ	Астраханская область, Лиманский район, пос. Лиман, ул. Электрическая, д. 1 тел. 8(8512) 266-740, 8(8512) 266-741 График работы: пн, вт, ср, чт, пт 8.00 - 17.00 сб. 8.00 - 13.00
7	Красноярский филиал МФЦ	Астраханская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. Советская, д. 62, литер «А» тел. 8(8512) 26-68-03, 8(8512) 26-68-04 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
8	Филиал МФЦ в Трусовском районе г. Астрахани	г. Астрахань, Трусовский район, пер. Степана Разина/ул. Держинского, д. 2/5, пом. 1 тел. 8(8512) 26-68-01, 8(8512) 26-68-02 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
9	Енотаевский филиал МФЦ	Астраханская область, Енотаевский р-н, с. Енотаевка, ул. Мусаева/Чичерина, 59а/22в тел. 8(8512) 66-88-12, факс 8(8512) 66-88-13 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
10	Камызякский филиал МФЦ	Астраханская область, Камызякский район, г. Камызяк, ул. Молодежная, д. 32 тел. 8(8512) 66-88-17, 8(851-45) 7-00-43 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00

11	Филиал МФЦ в Советском р-не г. Астрахани	Астраханская область, г. Астрахань, ул. Боевая, д. 57 а тел. 8(8512) 66-88-19, 8(8512) 66-88-20 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
12	Филиал МФЦ в Советском р-не г. Астрахани	Астраханская область, г. Астрахань, Советский р-н, ул. Адмирала Нахимова, д. 235 д тел.8(8512) 66-88-14, 8(8512) 66-88-15 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
13	Знаменский филиал МФЦ	Астраханская область, ЗАТО Знаменск, г. Знаменск, ул. Ленина, 26, помещение 019 тел. 8(85140) 60-881, 8(85140) 60-882 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
14	Филиал МФЦ в Ленинском районе г. Астрахани	г. Астрахань, Ленинский район, ул. Адмиралтейская, д. 46, литер Е, тел. 8(8512) 668-830 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
15	Харабалинский филиал МФЦ	Астраханская область, Харабалинский район, г. Харабали, 7 квартал, д. 20, литер 1, тел.: 8(85148) 40-080, 8(85148) 40-081
16	Наримановский филиал МФЦ	Астраханская область, Наримановский район, г. Нариманов, проспект Строителей, д. 7, тел.: 8(8512) 668-832
17	Черноярский филиал МФЦ	Астраханская область, Черноярский район, с. Черный Яр, ул. им. Маршала Жукова, д. 2, литер стр. А, тел.: 8(8512) 668-829