

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора краевого
государственного бюджетного
учреждения «Алтайская краевая
универсальная научная библиотека им.
В.Я. Шишкова»

от 29.05.2014 № 68

Директор библиотеки

Т.И. Егорова



**Административный регламент
краевого государственного бюджетного учреждения «Алтайская краевая
универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»
по предоставлению государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам
данных библиотеки»**

I. Общие положения

1.1. Предмет административного регламента.

Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки (далее – государственная услуга), а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица при предоставлении государственной услуги.

1.2. Описание заявителей.

Государственная услуга предоставляется физическим лицам (далее – заявитель), подавшим заявление о предоставлении государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки».

2.2. Наименование государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Предоставление государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки» осуществляется краевым государственным бюджетным учреждением «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова» (далее – КГБУ АКУНБ, государственное учреждение).

Процедуры приема документов от заявителя, рассмотрения документов и выдачи результата предоставления государственной услуги осуществляется специалистами отделов КГБУ АКУНБ.

2.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

2.3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги является открытой и общедоступной, может быть получена заявителем лично посредством письменного и (или) устного обращения, через электронную почту, по телефону для справок, на интернет-сайте государственного учреждения, на информационных стендах в залах приема заявителей в государственном учреждении.

2.3.2. Сведения о месте нахождения государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, графике работы, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений, о телефонных номерах размещены на интернет-сайте государственного учреждения, на информационном стенде, а также в приложении 1 к Административному регламенту.

2.3.4. При обращении заявителя в государственное учреждение письменно или через электронную почту за получением информации (получения консультации) по вопросам предоставления государственной услуги ответ направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.3.4.1. По телефону специалисты государственного учреждения дают исчерпывающую информацию по предоставлению государственной услуги.

2.3.4.2. Консультации по предоставлению государственной услуги осуществляются специалистами государственного учреждения при личном обращении в рабочее время (приложение 1).

2.3.4.3. Консультации по предоставлению государственной услуги осуществляются по следующим вопросам:

- 1) перечню документов, необходимых для предоставления государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- 2) времени приема и выдачи документов;
- 3) сроков предоставления государственной услуги;
- 4) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

2.3.4.4. При осуществлении консультирования специалисты государственного учреждения в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса обязаны представиться (указать фамилию, имя, отчество, должность), дать ответы на заданные гражданином вопросы.

2.3.4.5. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию государственного учреждения, специалист информирует посетителя о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

2.3.4.6. Время консультации при личном приеме не должно превышать 15 минут с момента начала консультирования.

2.3.5. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, подведомственные государственным органам и органам местного самоуправления, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуг.

2.4. Результат предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является:

1) предоставление доступа заявителей к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки КГБУ АКУНБ;

2) уведомление об отказе в предоставлении доступа заявителей к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки КГБУ АКУНБ.

2.5. Срок предоставления государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги составляет не более одного дня с момента регистрации в установленном порядке заявления и документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, до момента получения результата предоставления государственной услуги.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, №237);
2) Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г;
3) Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

4) Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

5) Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

6) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

7) Федеральным законом от 22.09.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

8) Федеральным законом от 21.04.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

9) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) Федеральным законом от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

11) Законом Алтайского края от 10.04.2007 № 22-ЗС «О библиотечном деле в Алтайском крае»;

12) Законом Алтайского края от 02.12.2008 № 872 «Об обязательном экземпляре документов»;

13) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р;

14) Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

15) Постановлением Администрации Алтайского края от 04.05.2011 № 243 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций, а также проведения экспертизы их проектов».

16) уставом государственного учреждения;

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, порядок их предоставления.

2.7.1. Основанием для предоставления государственной услуги является личное обращение гражданина в государственное учреждение с заявлением в устной форме, или в форме интернет-запроса через сайт государственного учреждения.

2.7.2. В случае личного обращения гражданина в государственное учреждение к указанному заявлению прилагаются следующие документы:

1) читательский билет (постоянный или разовый) - документ, заполняемый специалистом отдела обслуживания пользователей библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации. Для оформления читательского билета заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц не достигших 14 лет;

2) контрольный листок - документ, отмеченный специалистом и предъявляемый заявителем при выходе из библиотеки; предназначен для учета посещений заявителем подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращенными изданиями.

Контрольный листок выдается заявителю сотрудником отдела обслуживания пользователей библиотеки на основании действующего читательского билета либо разового пропуска;

2.7.3. Государственное учреждение не вправе требовать от заявителя представление других документов кроме документов, истребование которых у заявителя допускается в соответствии с подпунктами 2.7.1 и 2.7.2 раздела II Административного регламента.

2.8. Гражданин при подаче заявления лично должен предъявить в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, иной документ, удостоверяющий его личность.

Уполномоченный представитель заявителя должен предъявить документ, удостоверяющий полномочия представителя.

2.9. Запрет требовать от заявителя предоставление иных документов и информации или осуществления действий для получения государственной услуги.

Запрещается требовать от заявителя:

1) предоставление документов и информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, оказывающих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.10. В случае обращения гражданина за предоставлением государственной услуги через сайт государственного учреждения (интернет-запрос) предоставление документов не требуется.

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

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, являются:

отсутствие в оформляемых документах и бланках фамилии, имени и отчества (при наличии) заявителя, почтового адреса;

невозможность прочтения оформляемых документов и бланков, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Заявителю отказывается в предоставлении государственной услуги в случае непредставления документов, указанных в пунктах 2.7.1 раздела II Административного регламента, обязанность по представлению которых возложена на заявителя.

Решение об отказе должно содержать основания отказа с обязательной ссылкой на нарушения, предусмотренные настоящим пунктом.

Решение об отказе может быть обжаловано заявителем в судебном порядке.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги.

Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.15. Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги.

Регистрация заявления, поданного заявителем, в том числе в электронном виде, осуществляется в день приема.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственной услуга, к местам ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.16.1. Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечивать:

1) комфортное расположение заявителя и должностного лица государственного учреждения;

2) возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

3) доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление государственной услуги;

4) наличие информационных стендов с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.16.2. Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.16.3. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

2.16.4. На информационных стендах государственного учреждения размещается следующая информация:

- 1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- 2) график (режим) работы государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, органов государственной власти, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- 3) Административный регламент предоставления государственной услуги;
- 4) место нахождения государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, органов государственной власти, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- 5) телефон для справок;
- 6) адрес электронной почты государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, органов государственной власти, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- 7) адрес интернет-сайта государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, органов государственной власти, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- 8) порядок получения консультаций;
- 9) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу.

2.16.5. Помещение для оказания государственной услуги должно быть оснащено стульями, столами. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для размещения в здании.

2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.17.1. Целевые значения показателя доступности и качества государственной услуги.

Показатели качества и доступности государственной услуги	Целевое значение показателя
1. Своевременность	
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	90-95%
2. Качество	
2.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90-95%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95-97%
3. Доступность	
3.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	95-97%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных заявителем документов и сданных с первого раза	70-80 %
3.3. % (доля) Заявителей, считающих, что представленная информация об услуге в сети Интернет доступна и понятна	75-80%

4. Процесс обжалования	
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных Заявителей по данному виду услуг	0,2 % - 0,1 %
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	95-97%
5. Вежливость	
5.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных вежливостью должностных лиц	90-95%

2.17.2. Заявитель на стадии рассмотрения его обращения государственным учреждением имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому заявлению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать уведомления о переадресации заявления иному государственному учреждению или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в заявлении вопросов;

4) обращаться с заявлением о прекращении или приостановлении рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги;

5) осуществлять иные действия, не противоречащие и законодательству Российской Федерации, Алтайского края и настоящему Административному регламенту.

2.17.3. Должностные лица государственного учреждения обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявлений, в случае необходимости – с участием заявителей, направивших заявление;

2.17.4. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам государственного учреждения при рассмотрении заявлений получателей государственной услуги, не могут быть использованы во вред этим получателям государственной услуги.

2.18.1. Государственное учреждение обеспечивает возможность получения заявителем информации о предоставляемой государственной услуге на сайте государственного учреждения.

2.18.2. Государственное учреждение обеспечивает возможность получения и копирования заявителями на сайте государственного учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

2.18.3. Заявление не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги.

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

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении 2 настоящего Административного регламента.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления и документов, их регистрация при личном обращении заявителя;

2) рассмотрение и проверка заявления и документов, подготовка результата предоставления государственной услуги;

3) принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги, информирование и выдача результата предоставления государственной услуги.

3.2. Прием заявления и документов, их регистрация.

3.2.1. Юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Основанием для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя в государственное учреждение с заявлением и документами, необходимыми для получения государственной услуги, либо обращение гражданина за предоставлением государственной услуги через сайт государственного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Выполнение данной административной процедуры осуществляется специалистом государственного учреждения, ответственным за прием и регистрацию заявления, (далее – специалист).

3.3. Срок регистрации запроса заявителя при предоставлении услуги

При нахождении заявителей непосредственно в КГБУ АКУНБ регистрация одного заявителя осуществляется в срок до 10 минут, перерегистрация – в течении 5 минут.

Регистрация запросов заявителей, посланных на сайт КГБУ АКУНБ, осуществляется посредством электронного счетчика посещаемости, установленного на главной странице ресурса, обеспечивающего доступ к справочно-поисковому аппарату КГБУ АКУНБ.

3.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги

При нахождении заявителя в КГБУ АКУНБ максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса не должен превышать 15 мин.

При удаленном предоставлении услуги посредством сети Интернет, максимальный срок ожидания в очереди зависит только от загруженности сервера КГБУ АКУНБ, и не должен превышать 15 мин.

3.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов при предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги

Визуальная, текстовая информация размещается на информационных стендах, в сети Интернет на сайте КГБУ АКУНБ.

Места для ожидания оборудованы столами, стульями для возможности оформления документов, другой комфортной мебелью, информационными стендами.

Рабочее место в помещении библиотеки оборудуется персональным компьютером, оснащенный устройством ввода-вывода информации.

Вход в здание оборудован вывеской с наименованием КГБУ АКУНБ.

3.6. Содержание административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

3.6.1. Административные процедуры по предоставлению государственной услуги при обращении заявителя в КГБУ АКУНБ включают в себя:

3.6.1.2. Регистрация заявителя, выдача (перерегистрация) читательского билета или разового пропуска, контрольного листка заявителя.

Основанием для регистрации заявителя является личное обращение заявителя в библиотеку. Регистрация заявителя, перерегистрация осуществляются по предъявлению паспорта. Перерегистрация осуществляется один раз в год. Регистрация заявителя предусматривает:

прием документов, установление личности заявителя услуги;

установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении услуги в помещении библиотеки;

выдача (перерегистрация) читательского билета либо разового пропуска;

выдача контрольного листка заявителя.

3.6.1.3. Консультирование заявителя по получению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки проводится специалистами КГБУ АКУНБ, ответственными за предоставление государственной услуги.

Специалисты КГБУ АКУНБ, ответственные за исполнение государственной услуги, в вежливой и корректной форме консультируют заявителя по доступу к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки, их использованию.

3.6.1.4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки, в помещении КГБУ АКУНБ. Данная административная процедура включает в себя:

консультирование по методике эффективного поиска информации;

пользование заявителем справочно-поисковым аппаратом и базами данных библиотеки.

3.6.1.5. Результатом является получение доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

3.6.2. Административные процедуры по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки» при удаленном подключении заявителя к серверу КГБУ АКУНБ включают в себя:

3.6.2.1. Удаленное подключение заявителя к сайту КГБУ АКУНБ (<http://www.akunb.altlib.ru/>), раздел «Электронный каталог».

3.6.2.2. Заполнение электронной формы запроса. Поиск библиографической информации осуществляется по указанным в форме атрибутам. Образец заполнения электронной формы запроса указан в Приложении 4 к Административному регламенту.

3.6.2.3. В процессе оказания услуги выдаются результаты обработанного запроса. Информация о библиографических ресурсах КГБУ АКУНБ, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

автор;

заглавие;

ISBN;

место издания;

год издания;

издательство;

местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.6.2.4. Получение заявителем списка изданий в виде библиографического описания. При необходимости можно перейти к информационному, краткому формату представления документов, найти похожие, сформировать требования.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами государственного учреждения положений Административного регламента, плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги.

4.2. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется руководителем государственного учреждения и руководителем структурного подразделения государственного учреждения.

4.3. Порядок и периодичность проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством ее предоставления, осуществляется соответственно на основании ежегодных планов работы и по конкретному обращению.

При ежегодной плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается руководителем государственного учреждения.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде Акта проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (далее – Акт), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается членами комиссии.

4.4. Ответственность должностных лиц государственного учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

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

Персональная ответственность должностных лиц государственного учреждения

закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

5.1. Заявитель (его представитель) имеет право обжаловать решения и действия (бездействие) государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме на действия (бездействие) или решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, должностным лицом, на имя руководителя государственного учреждения.

Жалоба на действия (бездействие) или решения, принятые руководителем государственного учреждения подаются руководителю органа исполнительной власти Алтайского края – начальнику управления Алтайского края по культуре и архивному делу.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через сайт государственного учреждения, через официальный сайт органа исполнительной власти Алтайского края - управление Алтайского края по культуре и архивному делу (<http://www.culture22.ru>), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника государственного учреждения;

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

5.4. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа государственного учреждения, должностного лица государственного учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа исполнительной власти Алтайского края, государственного учреждения принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных государственным учреждением 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 Алтайского края, , а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на

рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Основания для отказа в удовлетворении жалобы:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Информация
о государственном учреждении, предоставляющем государственную услугу**

Наименование государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу	краевое государственное бюджетное учреждение «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»
Руководитель государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу	Директор краевого государственного бюджетного учреждения «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова» Егорова Татьяна Ивановна
Наименование структурного подразделения, осуществляющего рассмотрение заявления; руководитель структурного подразделения, осуществляющего рассмотрение заявления	Отдел обслуживания пользователей; заведующая отделом Цепляева Людмила Георгиевна
	Информационно-библиографический отдел; заведующая отделом Заковряшина Тамара Ивановна
	Отдел краеведения; заведующая отделом Олейник Вера Сергеевна
	Отдел гуманитарной литературы; заведующая отделом Федотова Галина Валентиновна
	Отдел естественнонаучной, сельскохозяйственной и технической литературы; заведующая отделом Векман Елена Кузминична
	Отдел редких книг; заведующая отделом Кладова Валентина Петровна
Место нахождения и почтовый адрес	656038, г. Барнаул, ул. Молодежная, 5
График работы (приема заявителей)	Пн.-чт. с 9-00 ч. до 20-00 ч.; Пт. – сб. с 10-00 ч. до 18 ч.; Выходной день – воскресенье; Последний понедельник месяца – санитарный день (библиотека закрыта для пользователей)
Телефон, адрес электронной почты	Тел./факс (3852)38-00-66 akunb@mail.ru
Адрес сайта государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу	http://www.akunb.altlib.ru

**Блок-схема
последовательности административных процедур
при предоставлении государственной услуги по предоставлению доступа
к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки**



Контактные данные
для подачи жалоб в связи с предоставлением
государственной услуги

Администрация краевого государственного бюджетного учреждения «Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова»	Адрес: 656038, г. Барнаул, ул. Молодежная, 5; Тел./факс +7(3852)38-00-66; Руководитель: директор библиотеки Егорова Татьяна Ивановна
орган исполнительной власти Алтайского края - управление Алтайского края по культуре и архивному делу	Адрес: 656049, г. Барнаул, пр. Ленина, 41; Тел./факс +7(3852)24-96-96; komcul@itt.ru Руководитель: начальник управления Безрукова Елена Евгеньевна

Образец заполнения электронной формы запроса
Вид поиска «Стандартный»

Электронный каталог АКУНБ- стандартный поиск

Область поиска

Автор
ИВАКИН, ГЛЕБ ЮРЬЕВИЧ

Поиск

Вид поиска «Расширенный»

Электронный каталог АКУНБ - расширенный поиск

Расширенный поиск

Ключевые слова: Предоставление электронных услуг
в заглавии
логика: И
Следующие уточняющие поисковые элементы объединяются логикой "И"

Наличие полного текста:

Тематика поиска:
Автор: МАКМЕНЕМИ, ДЭВИ
Вид издания:
ISSN/ISBN:
Год издания: с 2006 по
Формат показа: полный формат (новый ГОСТ)

Поиск Сброс