

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ГБУК РО «ДОНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО БИБЛИОТЕЧНОМУ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКОМУ И ИНФОРМАЦИОННОМУ
ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ
УДАЛЕННО ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки удаленно через сеть Интернет (далее – государственная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении государственной услуги в ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека» (далее – Библиотека).

1.2. Заявители на получение государственной услуги (далее – пользователи) – физические лица (независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии) и юридические лица (независимо от организационно-правовой формы).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя Услуги.

Государственная услуга предоставляется в удаленном режиме на сайте Библиотеки по адресу <http://www.dspl.ru/> ежедневно и круглосуточно, включая праздничные дни, официально объявленные Правительством РФ нерабочими.

1.3.2. Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется специалистами Библиотеки в ходе личного обращения пользователей, с применением средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования, электронной почты, посредством сети Интернет, изданий информационных материалов (буклетов, проспектов, листовок и т.д.), размещения на информационных стендах.

1.3.3. E-mail Библиотеки: dspl-online@dspl.ru;

1.3.4. Электронный адрес официального сайта Библиотеки: www.dspl.ru.

1.3.5. Номер телефона для справок: (863) 264-85-97 – кафедра справочного обслуживания отдела информационного и справочно-библиографического обслуживания.

Контактная информация администрации Библиотеки и структурных подразделений, оказывающих государственную услугу:

Приемная	(863) 264-93-69	
Директор	(863) 264-66-96	ekol@dspl.ru
Заместитель директора по библиотечной работе	(863) 299-40-33, факс: (863) 264-66-96	lomanovskaya@dspl.ru
Заместитель директора по развитию	(863) 264-35-68, факс: (863) 264-66-96	anna@dspl.ru
Заместитель директора по обслуживанию пользователей	(863) 264-06-00	sorokina@dspl.ru
Отдел информационного и справочно-библиографического обслуживания	(863) 264-06-14	ibo@dspl.ru

Отдел краеведения	(863) 264-35-68 (доб. 124)	kray@dspl.ru
Отдел межбиблиотечного обслуживания	(863) 264-03-16 (факс)	clibch@dspl.ru
Отдел формирования библиотечного фонда	(863) 264-37-54	kompl@dspl.ru
Центр культурных программ	(863) 264-06-00	ckp2006@yandex.ru
Центр по работе с книжными памятниками Ростовской области	(863) 266-58-28	redfond@dspl.ru

1.3.6. При консультировании пользователей по телефону или их личном обращении специалисты Библиотеки дают исчерпывающую информацию по вопросам предоставления и оказания государственной услуги.

В случае, когда вопрос выходит за рамки компетенции, отвечающего специалиста, обращение переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо, или же обратившемуся пользователю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.7. При информировании по письменным обращениям пользователей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления государственной услуги ответ на обращение направляется почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

1.3.8. Консультации (справки) по проблемам предоставления государственной услуги посвящены следующим вопросам:

- режим предоставления Услуги;
- электронные адреса официального сайта Библиотеки и других интернет-проектов Библиотеки, сайтов федеральных и региональных библиотек, предоставляющих аналогичные Услуги;
- порядок предоставления в электронном виде информации о библиографических и полнотекстовых ресурсах Библиотеки;
- поиск и выбор источников информации для получения Услуги;
- состав фонда Библиотеки и наличие в нем конкретных документов для получения Услуги;
- правила оформления запроса для получения Услуги;
- правила пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу и электронной доставке из других библиотек;
- правила использования удалённых сетевых ресурсов Библиотеки;
- правила пользования документами в электронном виде;
- возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Государственная услуга по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки.

2.2. Государственная услуга предоставляется ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека».

2.2.1. Ответственными за предоставление услуги являются специалисты следующих структурных подразделений Библиотеки:

- отдела информационного и справочно-библиографического обслуживания,
- отдела краеведения,

- отдела межбиблиотечного обслуживания,
- отдел формирования библиотечного фонда,
- центра информационных технологий;
- центра по работе с книжными памятниками Ростовской области.

2.3. Содержание государственной услуги – предоставление полнотекстовой копии документа или его части; предоставление информации о наличии документа в фонде, предоставление библиографической информации об издании.

2.3.1. Условия (формы) оказания государственной услуги – удаленно через сеть Интернет.

2.3.2. Платность услуги – бесплатная.

2.3.3. Показатель качества услуги – динамика количества посещений библиотеки удаленными пользователями.

2.3.4. Показатель объема (результат) услуги – количество посещений.

2.4. Сроки исполнения предоставления государственной услуги.

2.4.1. Предоставление государственной услуги производится в сроки, обусловленные «Типовыми отраслевыми нормами труда на работы, выполняемые в библиотеках», закрепленные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. N 2477.

2.4.2. Сроки предоставления государственной услуги:

а) Сроки исполнения Услуги по осуществлению доступа к оцифрованному фонду редких изданий определяются скоростью обработки запроса программно-аппаратными средствами, обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей данную Услугу и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения Услуги.

б) Срок выполнения заказа по электронной доставке документов до 2 дней.

в) Срок выполнения запроса в адрес виртуальной справки «Спроси специалиста»:

- «Спроси консультанта по фондам библиотеки» – до 1 дня,
- «Спроси краеведа» – до 3 дней,
- «Спроси патентоведа» – до 4 дней,
- «Спроси специалиста центра правовой информации» – до 4 дней.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ), ст.44;

- «Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая)» от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 01.07.2017);

- Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. №3612-1 (ред. от 29.07.2017);

- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.10.2016);

- Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2017);

- Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 года №210-ФЗ (ред. от 28.12.2016);

- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ (ред. от 29.07.2017);

- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300- ФЗ (ред. от 01.05.2017)

- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. №77-ФЗ (ред. от 03.07.2016);

- Приказом Минкультуры России от 30.12.2014 N 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках» (Зарегистрировано в Минюсте России 12.05.2015 N 37244);
- Приказом Минкультуры РФ от 09.07.2010 N 391 «Об утверждении перечня государственных услуг, оказываемых бюджетными учреждениями, подведомственными Минкультуры России, применяемого для формирования государственного задания»;
- Приказом Минкультуры России от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Приказом Росстата от 07.12.2016 N 764 (с изм. от 26.05.2017) «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством культуры Российской Федерации федерального статистического наблюдения за деятельностью организаций культуры»;
- ГОСТом Р 7.20-2014. «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»;
- ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;
- ГОСТом 7.0-99. «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;
- Областным законом Ростовской области от 22.10.2004 N 177-ЗС (ред. от 16.12.2015) «О культуре» (принят ЗС РО 07.10.2004);
- Постановлением Правительства Ростовской области от 25.09.2013 № 587 «Об утверждении государственной программы Ростовской области "Развитие культуры и туризма"»;
- Постановлением Правительства Ростовской Области от 11.07.2013 № 442 «Об уполномоченном органе исполнительной власти Ростовской области по формированию независимой системы оценки качества работы государственных учреждений Ростовской области, оказывающих социальные услуги»;
- Уставом Государственного учреждения культуры Ростовской области «Донская государственная публичная библиотека», утвержденным 26.07.2011 г.;
- Правилами пользования библиотекой, утвержденными директором ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотек» Приказом №42 от 19.12.2011 г.

Локальными нормативными актами библиотеки по вопросам организации библиотечного обслуживания.

2.6. Перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов:

- Заполненная электронная форма поиска в электронных каталогах библиотеки – Донской электронной библиотеки, краеведческом каталоге и каталоге книжных изданий в соответствии с правилами заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска.
- Заполненная электронная форма регистрации пользователей на сайте Библиотеки.
- Заполненная на сайте Библиотеки <http://www.dspl.ru/online/order.html> электронная форма заказа документов по электронной доставке документов.
- Заполненная на сайте Библиотеки <http://dspl.ru/online/askspecialist.html> электронная форма запроса в адрес виртуальной справки «Спроси специалиста».

2.6.1. Требования к документам, предоставляемым пользователями:

- Соблюдение правил заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска в электронных каталогах библиотеки, отсутствие грамматических ошибок, описок при заполнении полей электронной формы поиска в электронных каталогах или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных.

- В электронных формах регистрации пользователей, заказа документов по электронной доставке документов и запроса в адрес виртуальной справки «Спроси специалиста» на сайте Библиотеки, обязательно заполняются поля, отмеченные знаком «*».

2.7. Основание для предоставления государственной услуги.

2.7.1. Основанием для предоставления Услуги является письменный запрос пользователя, оформленный в электронном каталоге, электронных формах для электронной доставки документов и виртуальной справки «Спроси специалиста», на сайте Библиотеки.

2.7.2. Для получения полнотекстовой информации из фондов Библиотеки запрос оформляется в одном из электронных каталогов – Донской электронной библиотеки, краеведческом каталоге и каталоге книжных изданий в соответствии с правилами заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска.

2.7.3. Для получения электронной копии документа по доставке документов пользователь проходит процедуру регистрации на сайте Библиотеки www.dspl.ru и оформляет запрос, заполняя следующие поля:

- Тип издания (автореферат, газета, журнал, книга)
- Автор
- Название
- Том
- Год
- Страницы

2.7.4. Для получения ответа из виртуальной справки «Спроси специалиста» пользователь проходит процедуру регистрации на сайте Библиотеки www.dspl.ru и оформляет запрос, заполняя следующие поля:

- Цель запроса
- Ваш город/Район
- Ваше имя
- E-mail
- Вопрос.

2.8. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги либо отказа в предоставлении государственной услуги.

2.8.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги является:

- потребитель Услуги не стал пользователем, т. е. не прошел обязательную регистрацию на сайте Библиотеки для получения электронной услуги;
- отсутствие хотя бы одного из параметров данных, которые необходимы в обязательном порядке для заполнения полей при формировании запроса, неправильное (ошибочное) заполнение полей для ввода данных или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных параметров.

2.8.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Предоставление Услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- оцифровка документов и создание электронных версий печатных изданий Библиотеки;

- размещение оцифрованных документов и электронных версий печатных изданий библиотеки на сайте Библиотеки;
- обеспечение хранения и защита от несанкционированного доступа;
- каталогизация оцифрованных документов;
- предоставление удаленного доступа;
- выдача документов через электронные информационные сети, предусматривающая предоставление документов, посредством сети Интернет (электронная доставка документов);
- выдача справки на запросы, поступившие в виртуальную справку «Спроси специалиста».

3.2. Оцифровка документов:

3.2.1. Согласно ежегодному Плану оцифровки печатных изданий для «Донской электронной библиотеки» подобрать и доставить документы из фонда Библиотеки в сектор оцифровки отдела формирования библиотечного фонда;

3.2.1.2. Осуществить полистный просмотр документов на предмет выявления отсутствующих и поврежденных страниц, несоответствия в нумерации страниц, других особенностей документа;

3.2.1.3. Провести необходимые подготовительные работы в центре консервации библиотечного фонда;

3.2.1.4. Подготовить оборудование для сканирования: очистить сканер от пыли и жирных пятен. Настроить программный интерфейс;

3.2.1.5. Создать первичные сканы;

3.2.1.6. Обработать полученные сканы: выровнять изображения, обрезать изображения, сохранить изображения;

3.2.1.7. Зарегистрировать объект оцифровки в Базе данных «Регистр оцифрованных документов» и присвоить ему уникальный идентификатор.

3.2.1.8. Результат данной административной процедуры – получение электронной копии документа.

3.2.1.9. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий отделом центра по работе с книжными памятниками Ростовской области, заведующий отделом центра консервации библиотечных фондов, заведующий отделом формирования библиотечного фонда.

3.2.2. Создание электронных версий печатных изданий Библиотеки:

3.2.2.1. Обосновать необходимость создания электронной копии документа (актуальность темы, читательское и целевое назначение).

3.2.2.2. Отобрать материал из печатного издания для электронной версии.

3.2.2.3. Составить полный перечень материалов с указанием автора, названия и других необходимых данных.

3.2.2.4. Подготовить образец Лицензионного договора о передаче авторами материалов неисключительного права Библиотеке на использование своих произведений на сайте библиотеки.

3.2.2.5. Заключить лицензионные договоры с авторами материалов.

3.2.2.6. Разработать принципы группировки материала в электронном издании: составить полный перечень рубрик и подрубрик с названиями.

3.2.2.7. Разработать эскиз электронного издания (внешний вид), продумать навигацию и дополнительные поисковые возможности (полнотекстовый поиск, поиск через электронный каталог и др.), выбрать формат размещения текстов и иллюстраций (jpg, pdf, htm и др.).

3.2.2.8. Подготовить техническое задание для программиста.

3.2.2.9. Разработать инструкцию по обработке материалов для электронной версии – наименование, группировка, хранение файлов, внешний вид текста

(форматирование, поля, колонтитулы и др.) и иллюстраций (формат, размер, качество и др.).

3.2.2.10. Отсканировать и распознать тексты. Сверить с печатным источником, отредактировать в текстовом редакторе, в соответствии с требованиями инструкции, сохранить файлы в выбранном формате (pdf, htm и др.).

3.2.2.11. Отсканировать иллюстрации, отредактировать в графическом редакторе.

3.2.2.12. Результат данной административной процедуры – получение электронной версии печатного издания Библиотеки.

3.2.2.13. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий отделом краеведения, заведующий отделом центра информационных технологий.

3.3. Размещение оцифрованных документов и электронных версий печатных изданий Библиотеки на ее сервере.

3.3.1. Размещение оцифрованных документов.

3.3.1.1. Сохранить архивную копию оцифрованного документа на сервере библиотеки.

3.3.1.2. Создать из архивной копии пользовательскую (экранную) – в формате pdf.

3.3.1.3. Сохранить пользовательскую (экранную) копию оцифрованного документа на сервере Библиотеки.

3.3.1.4. Результат данной административной процедуры – архивные и пользовательские оцифрованные копии документов размещены на сервере Библиотеки.

3.3.1.5. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом центра информационных технологий.

3.3.2. Размещение электронных версий печатных изданий Библиотеки.

3.3.2.1. Разместить готовые материалы на сервере Библиотеки.

3.3.2.2. Протестировать электронную версию печатного издания. Выявить и исправить ошибки, внести изменения.

3.3.2.3. Результат данной административной процедуры – электронная версия печатного издания размещена на сервере Библиотеки.

3.3.2.4. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом центра информационных технологий.

3.4. Обеспечение хранения на сервере Библиотеки электронных копий печатных изданий, электронных версий изданий Библиотеки и их защита от несанкционированного доступа.

3.4.1. Производить бесперебойное резервное копирование информационных ресурсов в «Ленточной библиотеке».

3.4.2. Осуществлять систематическое обновление антивирусных баз.

3.4.3. Результат данной административной процедуры – безопасное архивное и резервное хранение оцифрованных документов и электронных версий печатных изданий Библиотеки.

3.4.4. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом центра информационных технологий.

3.5. Каталогизация оцифрованных документов.

3.5.1. Создать машиночитаемую библиографическую запись (БЗ) электронной копии документа в электронном каталоге Донской электронной библиотеки.

3.5.2. Проверить наличие в электронном каталоге машиночитаемой БЗ на оригинал документа. Установить связи между БЗ на оригинал и на цифровую копию.

3.5.3. Прописать связь между БЗ на цифровую копию и местонахождением цифровой копией.

3.5.4. Результат данной административной процедуры – БЗ запись на электронную копию документа в электронном каталоге Библиотеки.

3.5.5. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий отделом центра по работе с книжными памятниками Ростовской области, заведующий отделом центра информационных технологий.

3.6. Предоставление удаленного доступа.

3.6.1. Для постоянного свободного доступа к оцифрованным документам и созданным электронным версиям печатных изданий, расположенным на сайте Библиотеки <http://www.dspl.ru/> и ее интернет-проектах – <http://www.dspl.ru/eLib/>, <http://www.donvrem.dspl.ru/> обеспечить безотказную и бесперебойную работу информационно-компьютерных систем и электронного оборудования Библиотеки, поддерживать логичную структуру и удобную навигацию, с возможностью многоаспектного поиска.

3.6.2. Рекомендовать для успешного просмотра файлов использовать Adobe Reader версии 9.0 и выше.

3.6.3. Информировать пользователей о новых публикациях.

3.6.4. Результат данной административной процедуры – предоставление полных текстов документов в соответствии с поступившим запросом.

3.6.5. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом центра информационных технологий.

3.7. Выдача документов через электронные информационные сети, предусматривающая предоставление документов, посредством сети Интернет (электронная доставка документов).

3.7.1. Принять заказ по электронной почте.

3.7.2. Произвести библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по СПА Библиотеки).

3.7.3. Отправить обработанный заказ в основное хранилище отдела хранения библиотечного фонда или в отраслевые отделы Библиотеки.

3.7.4. Получить документ из фондов Библиотеки.

3.7.5. Сканировать документ.

3.7.6. Отправить электронную копию на электронную почту пользователя.

3.7.7. Уничтожить электронную рабочую копию документа.

3.7.8. Вернуть документ на место хранения.

3.7.9. Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

3.7.10. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом межбиблиотечного обслуживания.

3.8. Выдача справки на запросы, поступившие в виртуальную справку «Спроси специалиста».

3.8.1. Осуществлять, в дни работы Библиотеки, каждые два часа, мониторинг рубрики «Спроси специалиста» раздела Электронные услуги на официальном сайте Библиотеки www.dspl.ru для выявления новых запросов удаленных пользователей, связанных с поиском библиографической, фактографической, тематической др. информации.

3.8.2. Распределить, поступившие запросы между специалистами.

3.8.3. Выполнить адресно-библиографический, тематический, фактографический, уточняющий запрос в письменной форме, используя традиционный справочно-поисковый аппарат Библиотеки, ресурсы Интернет, а также приобретаемые Библиотекой по подписке электронные библиографические и полнотекстовые базы данных.

3.8.4. Подготовить ответ с указанием источника получения информации (до 5 библиографических описаний) или библиографический список литературы (до 10 библиографических описаний), или ссылки на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации.

- 3.8.5. Опубликовать ответ на запрос в рубрике «Спроси специалиста» раздела Электронные услуги на официальном сайте Библиотеки;
- 3.8.6. Продублировать ответ на e-mail пользователя.
- 3.8.7. Результат данной административной процедуры – предоставление справки в соответствии с поступившим запросом.
- 3.8.8. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующие отделами информационного и справочно-библиографического обслуживания, краеведения.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Библиотеки положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги осуществляется: директором ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека», заместителями директора по библиотечной работе и по обслуживанию пользователей, должностными лицами (зав. отделами), ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Контрольные мероприятия по проверке исполнения государственного задания на предоставление государственной услуги проводятся Министерством культуры Ростовской области на основе ежегодно составляемых им планов и на основании поступивших жалоб на качество бюджетных услуг.

4.2.1. Каждое контрольное мероприятие осуществляется на основании приказа министерства культуры с указанием участвующих в нем должностных лиц.

4.3. Ответственность должностных лиц и специалистов за решения и действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения государственной услуги.

4.3.1. Должностные лица, ответственные за исполнение настоящего регламента:

- определяют и корректируют ход исполнения административных процедур (действий) в целях оптимизации процесса;
- вносят предложения по оптимизации процесса исполнения государственной услуги;
- назначают ответственных за выполнение отдельных административных процедур (действий).

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов за предоставление государственной услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3.3. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего административного регламента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 03.11.2015), Областным законом Ростовской области от 18.09 2006 г. № 540-ЗС «Об обращениях граждан» (ред. от 02.03.2015) и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.2. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего административного регламента, могут быть обжалованы:

- в министерстве культуры Ростовской области;
- в прокуратуре Ростовской области;
- в суде.

5.3. Досудебное обжалование: заинтересованные лица (пользователи) могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего административного регламента (далее жалоба).

5.4. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге обращений», высказана устно на личном приеме у руководителя Библиотеки или замещающего его лица в приемные часы.

5.5. Все поступающие в Библиотеку письменные обращения, вне зависимости от выбранного заявителем способа направления обращения (по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования), регистрируются.

5.6. Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личную подпись.

5.6.1. В случае необходимости (в подтверждение своих доводов) к жалобе заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.7. Письменная жалоба вместе с копиями материалов, представленных заявителем, регистрируется и передается ответственному лицу для рассмотрения.

5.8. Рассмотрение запроса (жалобы) осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента регистрации поступления запроса (жалобы).

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению сведений заявителю и применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе осуществления административной процедуры, государственной услуги на основании настоящего административного регламента, которые повлекли за собой жалобу пользователя.

5.10. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в срок не превышающем 30 дней с момента регистрации обращения.

5.11. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны: фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.12. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.13. Обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной услуги на основании настоящего административного регламента в судебном порядке происходит согласно действующему законодательству.

Приложение №1

Поиск информации в электронных каталогах OPAC-Global

