

Министерство культуры Республики Хакасия  
Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Хакасия  
«Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова»

наименование организации

ПРИКАЗ

Дата составления

05.06.2017

Номер документа

59-1/17

Об утверждении административного порядка предоставления Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Хакасия «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова» услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В связи с внесением изменений в административный порядок предоставления Государственным бюджетным учреждением Республики Хакасия «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова» услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», п р и к а з ы в а ю :

1. Приказ от 23 мая 2016 года N 58-пр «Об утверждении административного порядка предоставления Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Хакасия «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова» услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» считать утратившим силу.

2. Утвердить прилагаемый административный порядок предоставления Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Хакасия «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова» услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (приложение).

3. Контроль за исполнением административного порядка предоставления услуги возложить на заместителя директора по развитию О.В. Аешину.

Директор

должность руководителя организации

подпись

Ю.В. Костякова

расшифровка подписи

Ознакомлена:

Аешина О.В.

фамилия, инициалы

подпись

" 05 "

июня

20 17 г.

месяц и датой

Приложение  
УТВЕРЖДЕН  
приказом директора ГБУК РХ  
«НБ им. Н.Г. Доможакова»  
№ 59 от «05» 06 2017 г.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ ПОРЯДОК**  
**предоставления Государственным бюджетным учреждением культуры**  
**Республики Хакасия «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова»**  
**услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,**  
**базам данных»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный порядок (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее услуга) для заявителей.

1.2. Порядок определяет сроки и последовательность административных процедур и действий при предоставлении услуги в электронном виде.

1.3. Услуга предоставляется Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Хакасия «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова» (далее Библиотека) в рамках государственного задания.

1.4. Заявителями на предоставление государственной услуги могут быть физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, вероисповедания и юридические лица независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и их представители.

1.5. Порядок информирования и консультирования о предоставлении услуги.

1.5.1. Библиотека находится по адресу: ул. Чертыгашева, 65, город Абакан, 655017, Республика Хакасия.

Остановка общественного транспорта: «Агентство Аэрофлот», «Городская поликлиника» (маршрутный автобус №№ 1, 3, 106).

Телефоны для получения информации: код города Абакана (3902):

Отдел учета и контроля: 212-324;

Информационно-библиографический отдел: 212-323;

Научно-методический отдел: 212-326.

Факс библиотеки: 212-301.

Адрес электронной почты: [nbdrx@nbdrx.ru](mailto:nbdrx@nbdrx.ru); [nbdrx@yandex.ru](mailto:nbdrx@yandex.ru)

Официальный сайт библиотеки: [www.nbdrx.ru](http://www.nbdrx.ru)

Режим работы библиотеки:

Дни недели	Летнее расписание (1 июня – 31 августа)	Зимнее расписание (1 сентября – 31 мая)
Понедельник	10:00 – 18:00	Выходной
Вторник	9:00 – 19:00	9:00 – 19:00
Среда	9:00 – 19:00	9:00 – 19:00
Четверг	9:00 – 19:00	9:00 – 19:00
Пятница	9:00 – 19:00	9:00 – 19:00
Суббота	10:00 – 18:00	10:00 – 18:00
Воскресенье	Выходной	10:00 – 18:00
<b>Последний четверг месяца – санитарный день</b>		

1.5.2. На официальном сайте Библиотеки можно получить информацию, указанную в п. 1.5.1, нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги, в том числе Порядок с приложениями, адрес Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия.

1.5.3. Информация о порядке предоставления услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал госуслуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия, официальном сайте Библиотеки ([www.nbdrx.ru](http://www.nbdrx.ru)), в средствах массовой информации, на информационных стендах.

1.5.4. В холле и зале каталогов Библиотеки размещаются информационные стенды с актуальной информацией о структурных подразделениях Библиотеки, их месторасположении, контактные телефоны, перечень предоставляемых Библиотекой услуг, в том числе в электронном виде.

1.5.5. Печатная продукция, выпускаемая Библиотекой (буклеты, путеводители и т.д.), содержащая информацию о структурных подразделениях Библиотеки, их месторасположении, контактных телефонах и перечень предоставляемых Библиотекой услуг распространяется бесплатно и находится в местах свободного доступа пользователей.

1.5.6. Информация о предоставлении услуги должна быть изложена ясно, четко, на доступном для понимания языке. Тексты стенда должны быть напечатаны шрифтом Times New Roman, заголовки – шрифт 20-24 заглавными буквами, основной текст – шрифт 20-24 с интервалом 1,5. Цвет шрифта основного текста – черный, заголовка – черный или цветной. Эмблемы, схемы, рисунки и другие иллюстративные материалы могут быть выполнены в цвете или на цветном фоне.

1.5.7. Консультации по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются специалистами Справочно-библиографического отдела (далее – консультант) при личном обращении заявителя или по телефону (3902) 212-323.

1.5.8. Консультант ведет работу в часы работы Библиотеки.

1.5.9. Консультант обязан предоставить информацию по следующему кругу вопросов:

- о порядке предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Библиотеки в зале каталогов;
- об электронных адресах официального сайта Библиотеки и Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия, с помощью которых можно получить услугу;
- о процедуре заполнения формы поискового запроса в зале каталогов, на официальном сайте Библиотеки и Портала государственных и муниципальных услуг

(функций) Республики Хакасия, (Приложение № 1);

1.5.10. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности консультанта должна быть размещена на бэйдже.

1.5.11. При ответах на телефонные звонки консультант должен назвать свою фамилию, имя, отчество и должность, подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся лиц по интересующим их вопросам, обращаться к ним на «Вы», проявлять спокойствие и выдержку, давать разъяснения в понятной форме, исключая возможность ошибочного или двоякого их понимания.

Время разговора не должно превышать 10 мин.

## II. СТАНДАРТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу: Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Хакасия «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова».

2.3. Результат запроса на оказание государственной услуги:

– предоставление информации на основе обращения к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки о наличии в ее фондах и местонахождении интересующих заявителя конкретных изданий или изданий по определенной тематике, определенного автора;

– отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги:

2.4.1. Время предоставления государственной услуги с момента заполнения формы запроса заявителем в удаленном режиме через официальный сайт Библиотеки или Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия составляет не более 1-2 мин. при условии соблюдения технических требований и параметров.

2.4.2. Срок предоставления услуги при самостоятельном поиске в Электронном каталоге и библиографических базах данных в помещении Библиотеки на специальных автоматизированных рабочих местах при наличии свободных мест составляет не более 1 минуты с момента заполнения поисковых полей при отсутствии технических сбоев в программном обеспечении, локальной сети, сети Интернет.

2.4.3. При непосредственном обращении заявителя к дежурному сотруднику структурных подразделений библиотеки услуга предоставляется в момент обращения в срок не более 5 минут, при наличии очереди 15 мин.

2.4.4. При обращении заявителя по телефону библиотеки ответ заявителю дается в момент обращения в срок не более 15 мин.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (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) (Официальный текст Конституции РФ с внесенными поправками от 21.07.2014 опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, в "Собрании законодательства РФ", 04.08.2014, N 31, ст. 4398);

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 03.07.2016, с изм. от 13.12.2016) (Российская газета, 2006, 22 декабря (№ 289);

Федеральный закон от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ред. от 28.11.2015) (Ведомости СНД и ВС РФ, 1992, № 46, ст. 2615);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (ред. от 03.07.2016) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст. 2);

Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 19.12.2016) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1ч.), ст. 3448);

Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 03.07.2016) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140);

Федеральный закон от 09.02.2009, № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации и деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (ред. от 09.03.2016) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

Федеральный Закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» (ред. от 01.05.2017) (Собрание законодательства РФ, 1999, № 42, ст. 5005; Российская газета, 1999, 19 октября (№ 206);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 03.11.2015) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 22.02.2017) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31(1ч.), ст. 3451);

Закон Республики Хакасия «О культуре» от 28.06.2006. № 30-ЗРХ (ред. от 06.12.2016) (Вестник Хакасии, 2006, 4 июля (№ 37);

Закон Республики Хакасия «О библиотечном деле в Хакасии» от 25.09.1996 N 69 (ред. от 06.12.2016) (Вестник Хакасии, 1996, № 41);

Постановление Правительства Республики Хакасия от 20.03.2013 № 126 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов власти Республики Хакасия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Хакасия при предоставлении государственных услуг» («Вестник Хакасии», 2013, № 18).

Устав Государственного бюджетного учреждения культуры Республики Хакасия «Национальная библиотека имени Н.Г. Доможакова», утвержденный Постановлением Правительства Республики Хакасия от 19.08. 2011 г. № 536;

Правила пользования Библиотекой, утвержденные директором Библиотеки 03.04.2017 г.;

Настоящий Порядок.

2.6. Для получения услуги в Библиотеке заявитель может записаться в Библиотеку и получить электронный читательский билет.

2.6.1. Для записи в Библиотеку заявитель предъявляет оригинал документа, удостоверяющего личность.

2.6.2. Для получения услуги через официальный сайт Библиотеки и Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия, документы не требуются.

2.7. Заявитель может получить услугу в Библиотеке самостоятельно, воспользовавшись информационными киосками, установленными в холле первого этажа. Запись в Библиотеку в этом случае необязательна.

2.8. Перечень оснований для отказа в получении услуги.

2.8.1. Перечень оснований для отказа в записи в Библиотеку:

- отсутствие документов, предусмотренных п. 2.6.1.
- появление заявителя в состоянии алкогольного или иного опьянения.

2.8.2. Перечень оснований для отказа в доступе к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных в помещении библиотеки:

- отсутствие читательского билета при повторном обращении в зал каталогов Библиотеки;
- лишение заявителя права пользования Библиотекой за нарушение Правил пользования Библиотекой;
- по техническим причинам (отключение электроэнергии, проведение профилактических работ на сервере библиотеки или на сервере провайдера библиотеки, повреждение кабельной линии, сбой в программном обеспечении), о чем заявители своевременно предупреждаются (объявления на сайте библиотеки, на досках объявлений в местах предоставления услуги, устно);
- появление заявителя в состоянии алкогольного или иного опьянения.

2.9. Плата за предоставление услуги.

2.9.1. Обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки производится бесплатно.

2.10. Срок ожидания в очереди для получения услуги.

2.10.1. Время ожидания в очереди заявителя при записи в Библиотеку – не более 7 мин.

2.10.2. Время ожидания свободного автоматизированного рабочего места в зале каталогов при наличии очереди – не более 15 мин. Заявитель также может получить услугу на свободном автоматизированном рабочем месте в любом читальном зале Библиотеки или воспользовавшись информационными киосками, установленными в холлах Библиотеки.

2.10.3. При получении услуги через официальный сайт Библиотеки и Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия очереди не существует.

2.11. Сроки предоставления услуги:

2.11.1. Время записи в Библиотеку заявителя не превышает 7 мин.

2.11.2. Получение доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Библиотеки в помещении Библиотеки – 1 мин.

2.11.3. Получение доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Библиотеки через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия и официальный сайт Библиотеки – 1-2 мин.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

2.12.1. В Библиотеке предусмотрены наличие доступных мест общего пользования и хранения верхней одежды посетителей. Помещения Библиотеки соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения, средствами связи на случай возникновения чрезвычайной ситуации. Оформление помещений соответствует требованиям, предъявляемым к библиотечным зданиям и помещениям.

2.12.2. Перед центральным входом в основное здание библиотеки имеется оборудованное место для парковки автомобилей.

2.12.3. При входе в библиотеку размещается вывеска с указанием полного юридического названия учреждения, ведомственной принадлежности и графиком работы.

2.12.4. В помещении Библиотеки оборудованы места для информирования заявителей.

2.12.5. Места ожидания должны быть оборудованы стульями, мягкой мебелью, столами, информационными стендами.

2.12.6. Услуга предоставляется в зале каталогов и читальных залах Библиотеки. Автоматизированные рабочие места для получения услуги оборудованы компьютерным столом, стулом и персональным компьютером. Услуга предоставляется также через информационные киоски, установленные в холлах Библиотеки.

2.13. Требования к услуге, предоставляемой в электронном виде:

2.13.1. Для получения услуги через официальный сайт или Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия, заявитель должен иметь персональный компьютер, подключенный к сети Интернет, а также обладать навыками работы на персональном компьютере.

Минимальные системные требования к компьютеру и программному обеспечению заявителя:

- процессор не ниже Intel Pentium IV;
- оперативная память не менее 512 Гб;
- место на жестком диске не актуально, поскольку вся работа ведется через веб-интерфейс;
- видеокарта от 256 Mb RAM;
- сетевая карта 10/100 Mb;
- минимальная пропускная способность сети — 20048 Kb/s;

Минимальные требования, предъявляемые к программной части:

- Windows XP и выше;
- браузер Mozilla Firefox 3.5 и выше, Internet Explorer 6 и выше;
- Adobe Reader 8 и выше.

2.13.2. Автоматизированные рабочие места в зале каталогов Библиотеки оснащены компьютерами, подключенными к сети Интернет.

Минимальные системные требования к оснащению автоматизированного рабочего места (АРМ) для пользователя:

- процессор не ниже Intel Pentium IV;
- оперативная память не менее 3 Гб;
- место на жестком диске не актуально, поскольку вся работа через веб-интерфейс;
- минимальная пропускная способность сети — 512/256 Kb/s;
- клавиатура, мышь, монитор.

2.14. Показатели доступности и качества услуги.

2.14.1. К показателям, характеризующим качество и доступность услуги, относятся:

- количество запросов на предоставление услуги;
- время предоставления услуги;
- количество обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления услуги;
- удовлетворенность граждан и организаций качеством и доступностью услуги;
- полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления услуги.

2.14.2. Количество обращений заявителя за услугой отражается в ведомственной отчетности.

2.14.3. Соблюдение сроков предоставления услуги определяется как:

- отношение количества запросов о предоставлении услуги, выполненных с нарушением сроков, к общему количеству выполненных запросов за отчетный период;
- отношение количества запросов о предоставлении услуги, поступивших с

использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов и выполненных с нарушением сроков, к общему количеству запросов, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов за отчетный период.

2.14.4. Доступность услуги в электронном виде определяется как отношение количества выполненных запросов о предоставлении услуги, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов, к общему количеству запросов выполненных за отчетный период.

2.14.5. Жалобы граждан по вопросам предоставления услуги определяется как количество обоснованных жалоб граждан на качество и доступность услуги, поступивших в Библиотеку и Министерство культуры Республики Хакасия за отчетный период.

2.14.6. Удовлетворенность граждан организацией, качеством и доступностью государственной услуги определяется путем присвоения рейтинга в рамках общественного и ведомственного мониторинга.

2.14.7. Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления услуги определяется путем соотношения фактической информации, размещенной на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия, официальном сайте Библиотеки, в средствах массовой информации и информационных стендах с требованиями, установленными Порядком.

2.15. Условия предоставления государственной услуги инвалидам:

2.15.1. Беспрепятственный доступ к зданию ГБУК РХ «НБ им. Н.Г. Доможакова» (далее – здание), помещению, в котором предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации.

2.15.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено здание, входа в здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски.

2.15.3. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения.

2.15.4. Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию и государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности.

2.15.5. Дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации.

2.15.6. Допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.15.7. Допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, определяемом Минтрудом России.

2.15.8. Оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

### III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

3.1. Услуга Библиотеки состоит из следующих административных процедур:

1. запись в Библиотеку;
2. получение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки.

Блок-схемы предоставления услуги приведены в приложении № 2-3 Порядка.

#### *Административная процедура «Запись в Библиотеку»*

3.2. Запись заявителя в Библиотеку производится при его обращении в Библиотеку.

3.2.1. Заявитель предъявляет сотруднику отдела учета и контроля Библиотеки оригинал документа, удостоверяющего личность. Иностранцы граждане, зарегистрированные на территории Российской Федерации – заграничный паспорт.

Если заявитель – представитель юридического лица, то он предъявляет оригинал документа, удостоверяющего его полномочия.

3.2.2. Сотрудник отдела учета и контроля Библиотеки:

- удостоверяет личность заявителя. В случае обращения уполномоченного лица, удостоверяет его полномочия;
- проводит проверку на наличие данных в базе читателей Библиотеки;
- возвращает заявителю оригиналы документов.

Максимальный срок административного действия составляет 2 мин.

3.2.3. По итогам удостоверения личности сотрудник отдела учета и контроля Библиотеки принимает решение о записи в Библиотеку или отказывает в записи в Библиотеку.

3.2.4. При положительном решении, сотрудник отдела учета и контроля Библиотеки:

- подает заявителю бланк регистрационной карточки;
- вносит сведения о читателе в АБИС ОРАС-Global;
- проверяет правильность оформления заявителем регистрационной карточки;
- оформляет читательский билет;
- выдает читательский билет заявителю на руки;

Максимальный срок административного действия составляет 5 мин.

3.2.5. Результатом административной процедуры является выдача читательского билета заявителю.

3.2.6. Способ фиксации административного действия - внесение учетных данных о заявителе в автоматизированную систему.

3.2.7. При отрицательном решении сотрудник отдела учета и контроля Библиотеки сообщает заявителю об отказе в регистрации с указанием причин отказа.

#### *Административная процедура «Получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»*

3.3. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, возможен:

- в помещении Библиотеки;
- через Единый портал государственных в сети ИНТЕРНЕТ;

– через официальный сайт Библиотеки.

3.3.1. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в помещении Библиотеки

3.3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Библиотеку для доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, базам данных.

3.3.1.2. Заявитель, предъявив электронный читательский билет, получает в отделе учета и контроля в автоматизированном режиме доступ к посещению Библиотеки.

3.3.1.3. Заявитель на сайте Библиотеки в разделе Электронные каталоги, где хранятся библиографические записи на документы из фонда Библиотеки, осуществляет поиск необходимой литературы по поисковым полям АБИС ОРАС-Global.

3.3.1.4. Запрос на поиск необходимой литературы должен содержать хотя бы один из следующих параметров:

- автор;
- заглавие;
- предмет;
- тема;
- ключевые слова;
- инвентарный номер.

3.3.1.5. На запрос заявителя АБИС ОРАС-Global выдает следующие результаты:

– при положительном решении появляются результаты поиска в виде нумерованного списка литературы со ссылкой «Местонахождение», где указаны место хранения и инвентарный номер запрашиваемой книги;

– при отрицательном решении уведомляет об отсутствии изданий записью «По данному запросу ничего не найдено».

3.3.2. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через Единый портал государственных услуг в сети ИНТЕРНЕТ.

3.3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является авторизация Заявителя в Личном кабинете ЕПГУ по адресу <https://www.gosuslugi.ru/>. Далее необходимо указать текущее местоположение: Республика Хакасия.

3.3.2.2. Затем переходим на вкладку «Каталог услуг», где появится перечень популярных и доступных услуг, осуществляемых государственными органами.

3.3.2.3. Выбираем вкладку «Органы власти» и затем, поочередно, кликаем на следующие вкладки:

- Региональные органы исполнительной власти;
- Правительство Республики Хакасия;
- Территориальные органы и подведомственные организации;
- Министерство культуры Республики Хакасия, где.

3.3.2.4. Выбрав из предложенного списка наименований услуг государственную услугу по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, пользователь получит информацию: как получить услугу, стоимость и порядок оплаты, сроки оказания услуги, категории получателей, основания для оказания услуги, основания для отказа в оказании услуги, результат оказания услуги, контакты.

3.3.2.5. Нажав на вкладку «Получить услугу», пользователю будет предложено заполнить поисковое поле для проведения поиска. При необходимости можно добавить дополнительное поисковое поле. Запрос на поиск необходимой литературы должен содержать хотя бы один из следующих параметров: автор; заглавие; предметная рубрика; ключевые слова; инвентарный номер.

3.3.2.6. После нажатия на кнопку «Найти» пользователь получает следующие результаты поиска:

– при положительном решении появляются результаты поиска в виде нумерованного списка литературы со ссылкой «Местонахождение», где указаны место хранения и инвентарный номер запрашиваемой книги.

– при отрицательном решении пользователь получает уведомление об отсутствии изданий в Библиотеке.

3.3.2.7. На запрос Заявителя АБИС OPAC-Global, где находится электронный каталог Библиотеки, выдает следующие результаты:

– при положительном решении появляются результаты поиска в виде нумерованного списка литературы со ссылкой «Местонахождение», где указаны место хранения и инвентарный номер запрашиваемой книги.

– при отрицательном решении уведомляет об отсутствии изданий записью «По данному запросу ничего не найдено».

3.3.3. Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных через официальный сайт Библиотеки.

3.3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя на официальный сайт Библиотеки для доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.3.3.2. Заявитель на сайте Библиотеки в разделе Электронные каталоги, где хранятся библиографические записи фонда Библиотеки, заполняет форму поиска запроса.

3.3.3.3. Запрос на поиск необходимой литературы должен содержать хотя бы один из следующих параметров:

- автор;
- заглавие;
- предмет;
- тема;
- ключевые слова;
- инвентарный номер.

3.3.3.4. На запрос заявителя АБИС OPAC-Global, выдает следующие результаты:

– при положительном решении появляются результаты поиска в виде нумерованного списка литературы со ссылкой «Местонахождение», где указаны место хранения и инвентарный номер запрашиваемой книги.

– при отрицательном решении уведомляет об отсутствии изданий записью «По данному запросу ничего не найдено».

#### IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля:

– текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги согласно Порядку осуществляют заведующие и главные специалисты структурных подразделений, выполняющих данную услугу;

– контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги согласно Порядку структурными подразделениями осуществляет директор Библиотеки или его заместители;

– перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается нормативными актами Библиотеки.

– внешний контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет Министерство культуры Республики Хакасия.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя:

- предоставление отчетов Библиотеки в Министерство культуры Республики Хакасия;
- предоставления отчетов структурных подразделений, предоставляющих услугу, в администрацию Библиотеки;
- проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Библиотека представляет отчеты о предоставлении услуги в Министерство культуры Республики Хакасия по результатам работы за квартал, полугодие и год в сроки, определенные соответствующими регламентами. Структурные подразделения библиотеки представляют отчеты ежемесячно.

4.4. Проверки полноты и качества предоставления услуги могут быть плановыми и внеплановыми. Периодичность проведения плановых проверок определяется правовыми актами Министерства культуры Республики Хакасия и Национальной библиотеки имени Н.Г. Доможакова.

Юридическим основанием для проведения внеплановых проверок является обращение заявителя. Для проведения проверки внутренним правовым актом Министерства культуры Республики Хакасия или Национальной библиотеки имени Н.Г. Доможакова создается комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные нарушения и недостатки, даются предложения по их устранению. По результатам проверки виновные должностные лица могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Должностные лица Библиотеки несут персональную ответственность за своевременное предоставление полной и достоверной информации о предоставлении услуги. Персональная ответственность специалистов библиотеки закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

## V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) БИБЛИОТЕКИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Право заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки при предоставлении услуги (далее - жалоба).

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, настоящим Порядком для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов от заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, настоящим Порядком, 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, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, настоящим Порядком;

– истребование от заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, настоящим Порядком.

### 5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.3.1. Жалоба подается в Библиотеку в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме и может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Единого портала госуслуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия [rgu.r-19.ru](http://rgu.r-19.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.2. Жалоба рассматривается Библиотекой, предоставляющей услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Библиотеки, должностного лица Библиотеки. В случае если обжалуются решения руководителя Библиотеки, жалоба подается Министру культуры Республики Хакасия в соответствии с действующим законодательством. В случае обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Библиотеки, жалоба подается руководителю Библиотеки.

### 5.4. Жалоба должна содержать:

5.4.1. Наименование Библиотеки, фамилию, имя, отчество должностного лица Библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.4.2. Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

5.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Библиотеки, должностного лица библиотеки;

5.4.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Библиотеки, должностного лица Библиотеки. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

### 5.5. Особенности подачи и рассмотрения жалоб:

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

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

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

– оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя 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 данное физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5.3. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5.2. настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством<sup>13</sup>

Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.4. Жалоба может быть подана заявителем через Многофункциональный центр в соответствии с порядком установленным законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Хакасия.

5.5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Библиотекой, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

5.5.6. Жалобы принимаются ежедневно с 09:00 до 18:00 с перерывом на обед с 13:00 до 14:00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 09:00 до 17:00.

#### 5.6. Срок регистрации и рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в Библиотеку, регистрируется в установленном порядке не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, а в случае обжалования отказа Библиотеки или должностного лица Библиотеки в приеме документов у заявителя или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если принятие решения по жалобе, поданной заявителем, не входит в компетенцию Библиотеки, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Библиотека направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

#### 5.7. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также при условии, что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Библиотека принимает одно из следующих решений:

5.9.1. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, а также в иных формах.

При удовлетворении жалобы Библиотека принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

5.9.2. отказывает 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.9.3. Библиотека вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.9.4. Решение об удовлетворении жалобы, либо об отказе в ее удовлетворении принимается Библиотекой в форме акта.

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

5.9.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

– наименование Библиотеки, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица Библиотеки, принявшего решение по жалобе;

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

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

– 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.

5.9.7. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения письменно либо 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.

5.9.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.11. Библиотека при предоставлении услуги обеспечивает:

– оснащение мест приема жалоб в соответствии с п. 2.11 настоящего Порядка;

– информирование и консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Библиотеки, должностных лиц Библиотеки в соответствии с порядком информирования и консультирования о предоставлении услуги, установленном в п.1.5 настоящего Порядка.

5.11.1. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействие) сотрудников Библиотеки могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

5.11.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений Административного Порядка.

5.11.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменное или устное обращение Заявителя. Письменное обращение (жалобу) Заявитель может оставить в Книге жалоб и предложений Библиотеки, передать в администрацию библиотеки или Министерство культуры<sup>15</sup>

Республики Хакасия лично, через своего представителя, отправить по почте, по электронной почте, по факсу.

5.11.4. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.11.5. Устное обращение (жалоба) может быть сделано на личном приеме у должностного лица Министерства культуры Республики Хакасия, у директора Библиотеки, его заместителя или руководителя структурного подразделения библиотеки, предоставляющего услугу, в определенные часы приема граждан.

При личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность. Заявитель на личном приеме может подать письменное обращение (жалобу).

5.11.6. Письменные и устные обращения (жалобы) принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ о рассмотрении обращений граждан.

5.11.7. Должностные лица, в адрес которых поступила жалоба, должны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием Заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения жалобы принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя;

- дать ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.11.8. Должностные лица, в адрес которых поступила жалоба, имеют право:

- запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- при получении письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить Заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.11.9. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

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

Если в жалобе получателя услуги 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу.

5.11.10. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

5.11.11. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных

лиц, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных лиц к ответственности, подготовка мотивированного ответа заявителю.

5.11.12. Сроки рассмотрения жалоб Министерством культуры Республики Хакасия – не более 30 дней со дня поступления жалобы. В исключительных случаях Министр культуры Республики Хакасия или его заместители вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения получателя услуги, направившего жалобу.

5.11.13. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования должен стать письменный или устный (в зависимости от формы обращения Заявителя или по его требованию) ответ о принятых мерах либо мотивированный отказ в удовлетворении требований Заявителя. В случае нарушения Заявителем Правил пользования библиотекой, что стало причиной некачественного выполнения услуги или отказа в ее предоставлении к Заявителю могут быть применены санкции согласно Правилам пользования библиотеки.

5.11.14. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц Министерства культуры Республики Хакасия и Национальной библиотеки имени Н.Г. Доможакова в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Согласно пункту 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов государственной власти в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
«Предоставление доступа к  
справочно-поисковому аппарату  
библиотеки, базам данных в  
электронном виде»

**Форма поиска запроса для государственной услуги**  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Оформление поискового запроса и просмотр результата

## Получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

*Для проведения поиска должно быть заполнено хотя бы одно поисковое поле. В поисковые поля можно вводить слово целиком.*

Автор	<input type="text"/>	<input type="button" value="✕ Удалить"/>
Заглавие	<input type="text"/>	<input type="button" value="✕ Удалить"/>

В результат поиска попадет пересечение всех указанных условий.

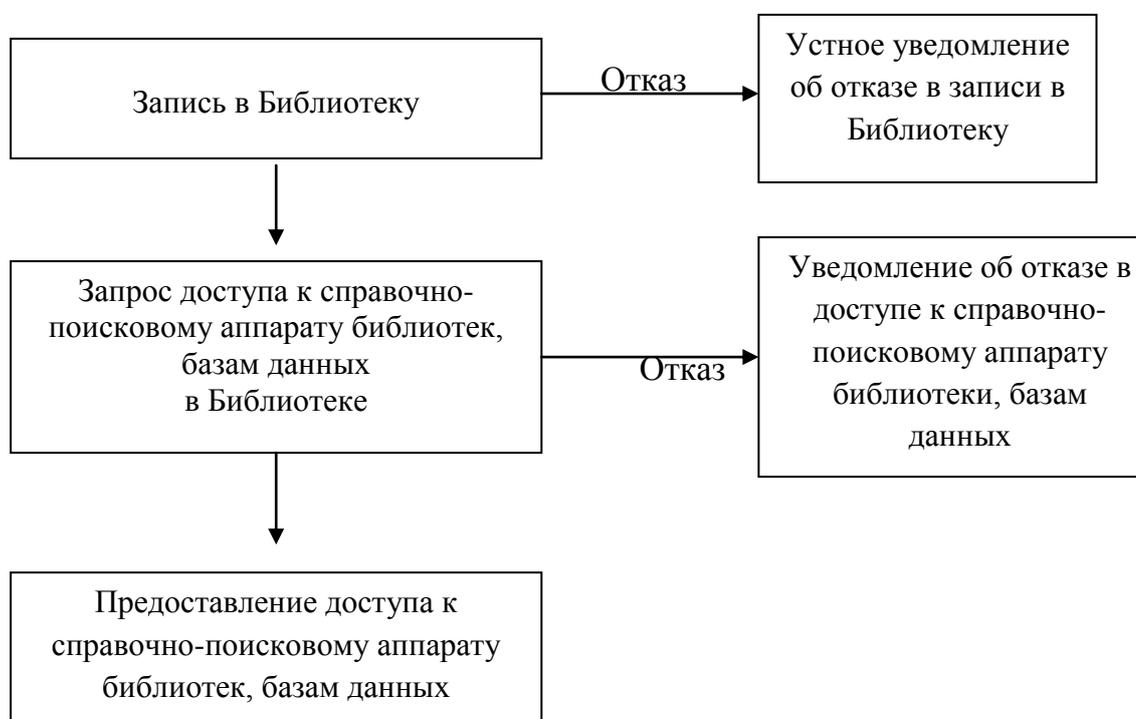
Приложение № 2  
к Административному регламенту  
«Предоставление доступа к  
справочно-поисковому аппарату  
библиотеки, базам данных  
в электронном виде

Блок-схема  
административных процедур услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»  
в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг  
Республики Хакасия и официальный сайт библиотеки



Приложение № 3  
к Административному регламенту  
«Предоставление доступа  
к справочно-поисковому аппарату  
библиотеки, базам данных  
в электронном виде»

Блок-схема  
административных процедур услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам  
данных» в электронном виде в помещении Библиотеки



Приложение № 4  
к Административному регламенту  
«Предоставление доступа  
к справочно-поисковому аппарату  
библиотеки, базам данных  
в электронном виде»

Блок-схема  
административных процедур услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам  
данных» в электронном виде в помещении Библиотеки  
через информационные киоски без записи в Библиотеку

