

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственными библиотеками Тюменской области государственной услуги "Предоставление доступа к изданиям, переведённым в электронный вид, хранящимся в библиотеках Тюменской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах"

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования

1.1. Административный регламент предоставления государственными библиотеками Тюменской области государственной услуги "Предоставление доступа к изданиям, переведённым в электронный вид, хранящимся в библиотеках Тюменской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах" (далее - административный регламент, государственная услуга, доступ к электронным изданиям соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги и определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются физические лица и юридические лица без ограничений, либо их уполномоченные представители.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

2.1. «Предоставление доступа к изданиям, переведённым в электронный вид, хранящимся в библиотеках Тюменской области, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется:

«Государственным автономным учреждением культуры Тюменской области «Тюменская областная научная библиотека имени Дмитрия Ивановича Менделеева» (далее - ТОНБ):

62513, г. Тюмень, ул. Орджоникидзе, д. 59.

Режим работы

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	Выходной	
Вторник	9.00 - 22.00	Без перерыва
Среда	9.00 - 22.00	Без перерыва
Четверг	9.00 - 22.00	Без перерыва
Пятница	9.00 - 22.00	Без перерыва
Суббота	11.00 - 19.00	Без перерыва
Воскресенье	11.00 - 19.00	Без перерыва

Информацию можно получить по телефону: (3452) 56-53-00.

E-mail: post@tonb.ru

адрес сайта: www.tonb.ru.

Филиалами ГАУК ТОНБ:

«Детская библиотека имени Константина Яковлевича Лагунова»-(далее - ТОДНБ):

625035, г. Тюмень, ул. Тульская, 4/3.

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	10.00 - 18.00	Без перерыва
Вторник	10.00 - 18.00	Без перерыва
Среда	10.00 - 18.00	Без перерыва
Четверг	10.00 - 18.00	Без перерыва
Пятница	10.00 - 18.00	Без перерыва
Суббота	выходной	
Воскресенье	10.00 - 17.00	Без перерыва

Информацию можно получить по телефону: (3452) 32-18-40,

E-mail: todnb@mail.ru

адрес сайта: www.todnb.ru

Последний четверг месяца - санитарный день.

«Специальная библиотека для слепых» (далее - ТОСБС):

625048, г. Тюмень, ул. Холодильная, 84.

Режим работы:

День недели	Режим работы	Обеденный перерыв
Понедельник	10.00- 20 .00	Без перерыва
Вторник	10.00- 20 .00	Без перерыва
Среда	10.00- 20 .00	Без перерыва

Четверг	10.00- 20 .00	Без перерыва
Пятница	10.00- 20 .00	Без перерыва
Суббота	10.00 - 17.00	Без перерыва
Воскресенье	Выходной	

Последний рабочий день месяца - санитарный день.

Справочные телефоны: (3452) 50-55-47, 50-53-02.

E-mail: tosbs@mail.ru

адрес сайта: www.tosb72.ru.

(По тексту ТОНБ, ТОДНБ и ТОСБС, вместе — библиотека).

Режим работы библиотеки может быть изменен внутренними нормативными актами.

Адрес сайта «Портал услуг Тюменской области», содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее- сеть Интернет): <http://www.uslugi.admtumen.ru/> (далее - Портал).

Описание результата предоставления государственной услуги

2.3. Результатами предоставления государственной услуги являются:

- доступ получателей государственной услуги к электронным изданиям;
- мотивированный отказ получателю государственной услуги в доступе к электронным изданиям.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации или Тюменской области

2.4. В помещениях библиотеки при личном обращении пользователя:

время самостоятельного пользования получателем государственной услуги изданиями, переведенными в электронный вид, не ограничено, в рамках режима работы библиотеки, указанного в пункте 2.2 настоящего административного регламента, при условии отсутствия других пользователей, ожидающих доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

при наличии одного и более пользователей, ожидающих доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, в помещениях библиотеки, непрерывное время самостоятельного пользования изданиями, переведенными в электронный вид, для получателя государственной услуги в ТОДНБ и ТОНБ ограничено до 40 минут, в ТОСБС - до 1,5 час.

Доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, предоставляется с момента начала самостоятельной работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя в читальных залах библиотеки.

Максимальное время консультирования специалистом - консультантом получателей государственной услуги по самостоятельному доступу к

изданиям, переведённым в электронный вид – 15 минут в ТОНБ и ТОДНБ, и 20 минут - в ТОСБС. Максимальный срок формирования ответа при обращении к изданиям, переведённым в электронный вид, составляет 10 минут.

На сайте «Сводный электронный каталог библиотек юга Тюменской области» в сети Интернет (адрес: <http://bibkat-to.ru/index2.html>) государственная услуга предоставляется круглосуточно, в течение 24 часов.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", № 168, 30.07.2010) (далее- Федеральный закон № 210-ФЗ);

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ("Российская газета", №248, 17.11.1992);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" ("Российская газета", № 165, 29.07.2006);

Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Российская газета", N 11-12, 17.01.1995);

Федеральным законом от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" ("Российская газета", N 11-12, 17.01.1995);

Постановлением Правительства РФ от 23.01.2016 N 32 "Об утверждении перечня форматов, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), перечня библиотек, предоставляющих слепым и слабовидящим доступ через информационно-телекоммуникационные сети к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), а также Правил предоставления библиотеками доступа слепым и слабовидящим к экземплярам произведений, созданных в форматах, предназначенных исключительно для использования слепыми и слабовидящими (рельефно-точечным шрифтом и другими специальными способами), через информационно-телекоммуникационные сети" (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 27.01.2016, "Собрание законодательства РФ", 01.02.2016, N 5, ст. 701);

Законом Тюменской области от 28.12.2004 № 330 "О государственной политике в сфере культуры и искусства в Тюменской области" ("Парламентская газета "Тюменские известия", N 280-281, 29.12.2004, "Вестник Тюменской областной Думы", N 15, часть 1, 2004);

Постановлением Правительства Тюменской области от 17.01.2011 № 2-п "Об утверждении Положения о департаменте культуры Тюменской области"

(размещённым на странице Департамента официального портала органов государственной власти www.admtyumen.ru).

2.6. Заявителям обеспечивается возможность ознакомиться с содержанием нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, в сети Интернет на Официальном портале органов государственной власти Тюменской области www.admtyumen.ru или официальном сайте библиотеки.

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

2.7. Для получения государственной услуги в помещениях библиотеки получатели государственной услуги должны быть зарегистрированы как пользователи библиотеки, обеспечивающей доступ к электронным изданиям.

Для регистрации в качестве пользователя библиотеки необходимо представить:

- в ТОНБ - документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина РФ или иностранного государства) для получения электронного читательского билета;

- в ТОДНБ - дети до 14-ти лет документы не представляют; пользователи государственной услуги старше 14-лет представляют документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина РФ или иностранного государства) для получения читательского билета;

- в ТОСБС – документ, удостоверяющий личность (для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - документ, удостоверяющий личность их законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов), и документ, подтверждающий необходимость пользования экземплярами произведений, созданных в специальных форматах (справка об инвалидности по зрению, справка от врача о наличии заболеваний органов зрения или членский билет Общероссийской общественной организации инвалидов "Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых") для заключения договора на библиотечное обслуживание, в том числе на обслуживание пользователя в режиме онлайн (далее- договор на обслуживание). Пользователь ТОСБС может подать указанные документы лично, через уполномоченного представителя, по факсимильной связи, по электронной почте или с использованием иных средств связи. По факсимильной связи и электронной почте в ТОСБС представляются копии указанных документов. Читательский билет в ТОСБС не оформляется.

При повторном обращении пользователями библиотеки в помещениях библиотеки предоставляются:

- в ТОНБ - электронный читательский билет;
- в ТОДНБ - читательский билет;

-в ТОСБС- документ, удостоверяющий личность (для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - документ, удостоверяющий личность их законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов).

При наличии у получателя государственной услуги подключения к сети Интернет для получения государственной услуги в режиме удаленного доступа предоставление документов не требуется.

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

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить

2.9. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и предоставляется заявителем по желанию, отсутствуют.

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.11. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

-отсутствие документов, необходимых для предоставления государственной услуги в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Административного регламента.

- несанкционированное копирование электронных ресурсов на носители получателя государственной услуги;

- использование получателем государственной услуги собственных оптических компакт-дисков;

- подключение получателем государственной услуги к компьютеру библиотеки периферийных и других устройств;

- изменение, удаление любых настроек в программах, установленных на компьютерах библиотеки, запуск любых программ с внешних носителей получателя государственной услуги;

- отсутствие соединения сервера библиотеки с сетью Интернет.

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

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

Способы, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.13. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

Способы, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.14. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют, в связи с чем плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.15. В помещениях библиотеки государственная услуга оказывается всем пользователям, находящимся в читальных залах библиотеки. Процесс оказания услуги начинается при начале работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя. Максимальный срок формирования ответа при обращении к изданиям, переведённым в электронный вид, составляет 10 минут.

Через сеть Интернет государственная услуга оказывается в электронном виде всем пользователям немедленно, если их количество не превышает 5000 человек, одновременно. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя в подраздел «Оцифрованные издания» раздела «Культура и искусство» на официальном портале органов государственной власти Тюменской области или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в помещениях областных библиотек. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 5000 запросов одновременно), составляет 5 минут.

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги

2.16. Государственная услуга оказывается без регистрации запроса заявителя.

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

2.17. Места предоставления государственной услуги соответствуют установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данное помещение оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

Места для получения государственной услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами для пользователей, а в ТОСБС- соответствуют требованиями, определенным ГОСТ Р 51645-2000 "Государственный стандарт Российской Федерации. Рабочее место для инвалида по зрению типовое специальное компьютерное. Технические требования к оборудованию и к производственной среде", и дополнительно оснащается специальным программным обеспечением и аппаратными тифлотехническими средствами для инвалидов по зрению:

- а) программами экранного доступа, осуществляющими считывание цифровой информации и обеспечивающими ее звуковое и (или) тактильное представление с помощью программ синтеза речи и путем вывода на брайлевский дисплей;
- б) тифлофлешплеерами;
- в) мобильными цифровыми устройствами с программным обеспечением для воспроизведения цифровых "говорящих" книг с криптозащитой.

2.18. Места ожидания оборудованы стулом, письменным столом для написания текста письменного заявления.

2.19. Места для заполнения заявлений оборудованы визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде:

- о режиме работы библиотеки;
- о графике приема граждан сотрудниками библиотеки;
- о номерах кабинетов, в которых осуществляется прием заявлений и документов и устное информирование заявителей; фамилии, имена, отчества и должности сотрудников библиотеки, осуществляющих прием заявителей и устное информирование;
- адрес Портала, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее-Единый портал);
- номера телефонов, факсов, адрес электронной почты;
- образец заполнения заявления;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление государственной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- блок-схема предоставления государственной услуги (приложение к настоящему административному регламенту).

Информационные стенды в ТОСБС имеют дополнительно специальные папки, адаптированные для инвалидов по зрению.

2.20. Библиотекой обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности помещений в здании библиотеки (далее по тексту настоящего пункта – объект), в котором предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него.

Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью сотрудников библиотеки, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников библиотеки;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне с учетом рекомендаций Всероссийского общества слепых.

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

з) размещение помещения, в котором предоставляется государственная услуга, на первом этаже объекта;

и) наличие на территории, прилегающей к зданию библиотеки, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных

автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных транспортных средств бесплатно;

к) представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

л) организация в помещении библиотеки бесплатного туалета для посетителей, предназначенного для инвалидов.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.21. Показатели доступности государственной услуги (общие, применимые в отношении всех получателей государственной услуги):

1) транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги;

2) наличие указателей, обеспечивающих беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

3) возможность получения полной и достоверной информации о государственной услуге в библиотеке, по телефону, на официальном сайте библиотеки.

4) предоставление государственной услуги любым доступным способом, предусмотренным действующим законодательством.

2.22. Показатели доступности государственной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами;

г) возможность слепым и слабовидящим пользователям ТОСБС предоставлять документы, указанные в абзаце пятом пункта 2.7 настоящего административного регламента как лично, так и через уполномоченного представителя, по факсимильной связи, по электронной почте или с использованием иных средств связи.

д) наличие инфраструктуры, указанной в пункте 2.20 настоящего административного регламента;

е) другие условия доступности государственной услуги, предусмотренные нормативными и правовыми актами.

2.23. Показатели качества государственной услуги:

1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

2) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;

3) отсутствие жалоб на действия или бездействие должностных лиц библиотеки, поданных в установленном порядке;

2.24. После получения результата услуги обеспечивается возможность оценки качества оказания услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.25. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено.

Государственная услуга пользователям библиотеки предоставляется библиотекой как в помещениях библиотеки, так и в режиме удаленного доступа из любой точки, в которой присутствует подключение к информационно-телекоммуникационным сетям, а для слепых и слабовидящих пользователей дополнительно - существует возможность использования тифлотехнических средств.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Портале и Едином портале.

Для получения услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 128 МБ, Windows XP, web-браузер не старше Internet Explorer 6.0. , в ТОСБС – дополнительно оснащается специальным программным обеспечением и оборудованием для инвалидов по зрению.

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

Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги

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

-регистрация пользователя библиотеки (получателя государственной услуги), выдача (перерегистрация) читательского билета ТОНБ и ТОДНБ, заключение договора на обслуживание в ТОСБС;

-консультирование пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) по использованию справочно-поискового аппарата, базы данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом читальных залов библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта;

-предоставление доступа к электронным изданиям.

3.2. Блок-схема административных процедур предоставления государственной услуги представлена в приложении к настоящему административному регламенту.

Регистрация пользователя библиотеки (получателя государственной услуги), выдача (перерегистрация) читательского билета ТОНБ и ТОДНБ, заключение договора на обслуживание в ТОСБС

3.3. Основанием для регистрации получателя государственной услуги (пользователя библиотеки) является личное обращение получателя государственной услуги в библиотеку.

3.4. Регистрация, перерегистрация пользователя библиотеки осуществляется специалистом библиотеки, ответственным за регистрацию пользователей библиотеки, в соответствии с правилами пользования библиотекой, утвержденными приказом директора библиотеки.

3.5. Регистрация одного пользователя осуществляется с момента обращения получателя государственной услуги в ТОНБ в срок до 5 минут, в ТОДНБ - до 10 минут, в ТОСБС – до 15 минут.

3.6. Регистрация пользователя библиотеки предусматривает:

-прием документов специалистом библиотеки, ответственным за регистрацию пользователей библиотеки, установление личности получателя государственной услуги;

-выдачу (перерегистрацию) читательского билета в ТОНБ И ТОДНБ, в ТОСБС - заключение договора на библиотечное обслуживание (далее-договор на обслуживание).

3.7. При первичном обращении за услугой в помещениях библиотеки пользователи государственной услуги представляют документы, предусмотренные абзацами 2-5 пункта 2.7 настоящего административного регламента.

3.8. При повторном обращении пользователями библиотеки в помещениях библиотеки предоставляются документы, предусмотренные абзацами 6-9 пункта 2.7 настоящего административного регламента.

3.9. В течение одного рабочего дня со дня получения документов, указанных в абзаце пятом пункта 2.7 настоящего административного регламента, специалист ТОСБС, ответственный за регистрацию пользователей, подготавливает и обеспечивает подписание сторонами договора на обслуживание между ТОСБС и пользователем и регистрирует его в соответствующем журнале регистрации договоров.

3.10. От имени несовершеннолетних, не достигших 14 лет, договор на обслуживание заключают их законные представители (родители, усыновители, опекуны).

3.11. Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет, за исключением несовершеннолетних, приобретших дееспособность в полном объеме, заключают договор на обслуживание с письменного согласия своих законных представителей (родителей, усыновителей или попечителей).

3.12. Существенным условием договора на обслуживание является обязательство пользователя не передавать копии экземпляров произведений, созданных в специальных форматах, третьим лицам.

После заключения договора на обслуживание специалист ТОСБС, ответственный за регистрацию пользователей, вводит данные документов, указанных в абзаце четвертом пункта 3.9 настоящего административного регламента, в базу данных пользователей ТОСБС и предоставляет пользователю персональные логин и пароль доступа к базе данных, содержащей экземпляры произведений, созданных в специальных форматах, а также инструкцию по библиотечному обслуживанию пользователя в режиме онлайн.

Пользователь может получить логин и пароль доступа к экземплярам произведений, созданных в специальных форматах, а также инструкцию по библиотечному обслуживанию пользователя в режиме онлайн как при личном посещении библиотеки, так и по электронной почте.

Способ получения указанных логина, пароля и инструкции (лично в помещении библиотеки или по электронной почте) определяется пользователем.

Инструкция по библиотечному обслуживанию пользователя в режиме онлайн содержит необходимую для пользователя информацию:

а) по установке и настройке программы в информационно-телекоммуникационной сети, позволяющей осуществить доступ к базе данных экземпляров произведений, созданных в специальных форматах;

б) о сетевом адресе базы данных экземпляров произведений, созданных в специальных форматах, в информационно-телекоммуникационной сети;

в) по осуществлению входа в базу данных экземпляров произведений, созданных в специальных форматах, по персональным логину и паролю;

г) по организации поиска, отбора и копирования экземпляров произведений, созданных в специальных форматах, в базе данных.

3.13. Ответственными за выполнение административной процедуры являются специалисты библиотеки, ответственные за регистрацию пользователей библиотеки.

3.14. Критерии принятия решения:

- решение о регистрации (перерегистрации) пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) принимается в случае представления документов, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего административного регламента.

- решение об отказе в регистрации (перерегистрации) пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) принимается в случае

непредставления документов, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего административного регламента.

3.15. Результатом административной процедуры является оформление электронного читательского билета в ТОНБ, выдача читательского билета в ТОДНБ и заключение договора на обслуживание, присвоение логина и пароля доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, а также выдача получателю государственной услуги инструкции по библиотечному обслуживанию пользователя в режиме онлайн - в ТОСБС либо устный отказ в регистрации пользователя в случае непредставления документов, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего административного регламента.

3.16. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является занесение персональных данных получателей государственной услуги в электронную базу данных пользователей библиотеки и проставление регистрационных номеров на читательском билете в ТОДНБ, на электронном читательском билете в ТОНБ и даты с порядковым регистрационным номером на договоре на обслуживание в ТОСБС.

Консультирование пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) по использованию справочно-поискового аппарата, базы данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом читальных залов библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта

3.17. Основанием для консультирования получателя государственной услуги является обращение пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) в помещении читальных залов библиотеки за предоставлением государственной услуги.

3.18. Сотрудник, выполняющий функции дежурного консультанта в читальных залах библиотеки (далее- специалист-консультант), в вежливой и корректной форме консультирует получателя государственной услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату, базе данных, методике самостоятельного поиска документов.

Максимальное время консультирования специалистом - консультантом получателей государственной услуги по доступу к изданиям, переведённым в электронный вид – 15 минут в ТОНБ и ТОДНБ, и 20 минут - в ТОСБС.

3.19. Ответственными за выполнение административной процедуры являются специалисты– консультанты.

3.20. Критерии принятия решения:

-решение о консультировании получателя государственной услуги принимается при обращении за консультацией получателя государственной услуги за получением государственной услуги в помещении читальных залов библиотеки или по телефону.

3.21. Результатом административной процедуры является консультирование получателя государственной услуги в устной форме по доступу к справочно-поисковому аппарату, базе данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.22. Фиксация результата выполнения административной процедуры не предусмотрена.

Предоставление доступа к электронным изданиям

3.23. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению доступа к электронным изданиям в читальных залах библиотеки является начало работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя в читальных залах библиотеки.

3.24. Пользователь библиотеки (получатель государственной услуги), получив по своему желанию консультацию специалиста-консультанта, осуществляет самостоятельный поиск в электронном каталоге необходимой информации. В случае отсутствия необходимой для получателя государственной услуги информации в электронном каталоге на экране монитора выводится информационное сообщение об отсутствии необходимой информации, срок формирования ответа - не более 5 минут.

3.25. В случае наличия необходимого пользователю библиотеки (получателю государственной услуги) издания в электронном каталоге, формируется ответ в срок не более 10 минут - на экран монитора осуществляется постраничная выдача запрашиваемого издания.

3.26. Пользование электронными изданиями в читальном зале библиотеки осуществляется получателем государственной услуги в режиме работы библиотеки, осуществляющей доступ к электронным изданиям.

3.27. При наличии одного и более пользователей, ожидающих доступ к электронным изданиям в помещениях библиотеки, непрерывное время пользования электронными изданиями для получателя государственной услуги в ТОДНБ и ТОНБ ограничено до 40 минут, в ТОСБС - до 1,5 час.

3.28. Пользование электронными изданиями получателем государственной услуги через сеть Интернет в режиме удаленного доступа осуществляется круглосуточно, в течение 24 часов в порядке, предусмотренном абзацем вторым пункта 2.15 настоящего административного регламента.

3.29. Ответственными за выполнение административной процедуры являются специалисты-консультанты в помещениях читальных залов библиотеки и специалисты, ответственные за работу сервера, - при предоставлении доступа к электронным изданиям в режиме удаленного доступа.

3.30. Критерии принятия решения:

-решение о предоставлении доступа к электронным изданиям в помещениях читальных залов библиотеки, обеспечивающей доступ к электронным изданиям, принимается в отношении не допускающих нарушения «Правил пользования библиотекой» пользователей библиотеки;

-решение об отказе в предоставлении доступа к изданиям, переведённым в электронный вид, в помещениях читальных залов библиотеки принимается в отношении пользователей библиотеки, осуществляющей доступ к электронным изданиям, допустивших нарушение утвержденных приказом директора библиотеки «Правил пользования библиотекой» при предоставлении государственной услуги;

- предоставление доступа к электронным изданиям через сеть Интернет в режиме удаленного доступа предоставляется всем получателям государственной услуги.

3.31. Результатом административной процедуры является:

-предоставление получателю государственной услуги доступа к электронным изданиям;

-отказ в предоставлении получателю государственной услуги доступа к электронным изданиям.

3.32. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является электронное занесение сведений о получателе государственной услуги в сервис сбора статистики библиотеки, обеспечивающей доступ к электронным изданиям.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Контроль за исполнением государственной услуги осуществляется в следующих формах:

а) текущий контроль;

б) последующий контроль в виде плановых и внеплановых проверок предоставления государственной услуги;

в) общественный контроль.

Сроки осуществления контроля

4.2. Текущий контроль осуществляется директором ТОНБ, директорами филиалов ТОНБ и должностными лицами библиотеки, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, постоянно - в процессе предоставления государственной услуги.

4.3. Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок (на основании годовых или полугодовых планов работы Департамента культуры Тюменской области), утвержденным директором Департамента культуры Тюменской области.

Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

Срок проведения каждой из проверок не может превышать двадцати рабочих дней.

4.4. Общественный контроль осуществляется в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 21.07.2014 N 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДЕПАРТАМЕНТА, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ДЕПАРТАМЕНТА

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) библиотеки, обеспечивающей доступ к электронным изданиям, а также должностных лиц библиотеки, в том числе в случае нарушения установленных настоящим административным регламентом сроков и порядка осуществления административных процедур.

Сроки рассмотрения жалобы

5.2. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее поступления в библиотеку или Департамент культуры Тюменской области, а в случае обжалования отказа библиотеки, должностного лица библиотеки 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.

Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги должностным лицом, специалистом библиотеки направляется заявителем на рассмотрение директору библиотеки, предоставляющей государственную услугу.

Жалоба заявителя на решение, принятое директором библиотеки, предоставляющей государственную услугу, направляется заявителем на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги библиотеки, обеспечивающей доступ к электронным изданиям, должностным лицом, специалистом библиотеки направляется директору библиотеки, обеспечивающей доступ к электронным изданиям, в письменной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется библиотекой в месте предоставления государственной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В Департамент культуры Тюменской области жалоба может быть подана заявителем, в том числе в электронном виде посредством:

- 1) портала системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг Департаментом культуры Тюменской области, его должностными лицами, государственными служащими;
- 2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";
- 3) Официального портала органов государственной власти Тюменской области.

Жалоба, поступившая в библиотеку, обеспечивающую доступ к электронным изданиям, в Департамент культуры Тюменской области на бумажном носителе, подлежит регистрации в день ее поступления. При поступлении жалобы в электронном виде жалоба регистрируется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

В соответствии с постановлением Правительства Тюменской области от 07.03.2012 N 68-п "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, МФЦ (его филиалами), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и сотрудниками МФЦ" (далее - Постановление N 68) жалоба на решения и (или) действия (бездействия) руководителя библиотеки подается в Департамент культуры Тюменской области. Жалоба на решения и (или) действия (бездействия) руководителя библиотеки, поступившая в адрес Департамента культуры Тюменской области, регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и передается в день регистрации на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

5.5. Согласно Постановлению N 68 в случае поступления в адрес Департамента культуры Тюменской области жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги библиотекой жалоба регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в библиотеку, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

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

В случае поступления в Департамент культуры Тюменской области либо в библиотеку жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, которую оказывает другой исполнительный орган государственной власти Тюменской области, жалоба регистрируется в Департаменте культуры Тюменской области либо в библиотеке не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в исполнительный орган государственной власти Тюменской области, предоставляющий соответствующую государственную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

5.6. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица библиотеки либо специалиста, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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) библиотеки, должностного лица библиотеки либо специалиста;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, должностного лица библиотеки либо специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Определенные в библиотеке, Департаменте культуры Тюменской области должностные лица обеспечивают:

- 1) прием и регистрацию жалоб;
- 2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с 5.5 настоящего административного регламента.

Должностные лица, определенные в Департаменте культуры Тюменской области, дополнительно обеспечивают размещение жалоб в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственной услуги Департаментом культуры Тюменской области, его должностными лицами, государственными служащими, информацию о жалобах в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

5.9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ директор библиотеки принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме, в сроки, предусмотренные пунктом 5.2 настоящего административного регламента.

5.11. 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, - информация о форме удовлетворения жалобы в соответствии с пунктом 1 части 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором библиотеки, обеспечивающей доступ к электронным изданиям. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы, поступившей в Департамент культуры Тюменской области, может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в сроки, предусмотренные пунктом 5.2 настоящего административного регламента, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора Департамента культуры Тюменской области, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления руководитель библиотеки незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру Тюменской области.

5.14. Решение по жалобе может быть обжаловано заявителем в судебном порядке.

5.15. Заявители имеют право в письменной форме запрашивать и получать в библиотеке, Департаменте культуры Тюменской области информацию и документы, необходимые для обжалования решения, принятого в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц библиотеки, Департамента культуры Тюменской области

5.16. Библиотека, Департамент культуры Тюменской области в срок не позднее 7 рабочих дней со дня поступления требования о предоставлении информации и документов направляет заявителю ответ с приложением копий документов, заверенных в установленном действующим законодательством порядке, при их наличии в библиотеке, Департаменте культуры Тюменской области.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителям по телефону, в порядке личного обращения заявителей в библиотеку, Департамент культуры Тюменской области, посредством использования Официального портала органов государственной власти Тюменской области www.admtyum.ru или официального сайта библиотеки.