Утвержден

Приказом

Министерства культуры

Кабардино-Балкарской Республики

от 1 марта 2012 г. N 01-01/23

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

МИНИСТЕРСТВА КУЛЬТУРЫ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ

АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

БИБЛИОТЕК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Список изменяющих документов

(в ред. Приказа Минкультуры КБР от 07.09.2016 N 01-01/136)

I. Общие положения

1. Предметом регулирования Административного регламента Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных государственных библиотек Кабардино-Балкарской Республики (далее - Административный регламент) является порядок предоставления Министерством культуры Кабардино-Балкарской Республики (далее - Министерство) государственной услуги по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных государственных библиотек Кабардино-Балкарской Республики (далее - государственная услуга).

2. Получателями государственной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к государственной услуге (далее - заявитель).

3. Государственная услуга предоставляется:

- ГУК "Национальная библиотека им. Т.К. Мальбахова" по адресу: 360000, КБР, г. Нальчик, ул. Ногмова, 42;

вторник - суббота: с 9.00 до 17.00;

без перерыва;

выходной - понедельник, последняя пятница месяца - санитарный день;

телефон: 47-43-93, 77-48-40;

- ГУК "Республиканская детская библиотека им. Б. Пачева" по адресу: 360000, КБР, г. Нальчик, ул. Тарчокова, д. 50;

понедельник - пятница: с 9.00 до 17.00;

перерыв: с 13.00 до 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье

телефон: 47-25-41;

- ГУК "Республиканская юношеская библиотека им. К. Мечиева" по адресу: 360000, КБР, г. Нальчик, пр. Шогенцукова, 25

понедельник - пятница: с 9.00 до 17.00;

перерыв: с 13.00 до 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье;

телефон: 77-03-34;

- ГУК "Республиканская библиотека для слепых".

понедельник - пятница: с 9.00 до 18.00;

перерыв: с 13.00 до 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье;

телефон/факс: 77-02-88.

4. Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется отделом культурно-досуговой деятельности Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики при личном обращении заявителя, посредством размещения информации на странице Министерства официального портала Правительства Кабардино-Балкарской Республики (www.pravitelstvokbr.ru), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на информационных стендах в помещении Министерства, по номерам телефонов для справок.

5. Справочный телефон по предоставлению государственной услуги:

40-31-49.

(п. 5 в ред. Приказа Минкультуры КБР от 07.09.2016 N 01-01/136)

6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги доводится до заявителя следующими способами:

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: возможно, в начале нижеследующих четырех абзацев пропущено слово "посредством".

телефонной связи;

письменных сообщений, в том числе по факсимильной связи;

электронной почты;

личного обращения заявителя.

путем размещения на информационных стендах в помещении Министерства (г. Нальчик, проспект Ленина, 27, 5 этаж) и учреждений культуры;

путем размещения на странице Министерства официального портала Правительства Кабардино-Балкарской Республики (www.pravitelstvokbr.ru);

путем размещения в средствах массовой информации.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

7. Государственной услугой является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных государственных библиотек Кабардино-Балкарской Республики.

8. Государственную услугу предоставляют государственные библиотеки Кабардино-Балкарской Республики.

9. Запрещается в соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038, N 27, ст. 3873, N 27, ст. 3880, N 29, ст. 4291, N 30, ст. 4587) требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

10. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление в электронном виде информации о библиографических ресурсах республиканских библиотек.

11. Сроки предоставления Министерством государственной услуги и срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги 1 день с момента обращения заявителя.

12. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения при предоставлении государственной услуги:

Федеральный закон от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

КонсультантПлюс: примечание.

Нижеследующий абзац изложен в соответствии с официальным текстом документа.

Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" и иными правовыми актами при необходимости;

(абзац введен Приказом Минкультуры КБР от 07.09.2016 N 01-01/136)

Закон Кабардино-Балкарской Республики от 21.07.1997 N 24-РЗ "О библиотечном деле";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Постановление Правительства КБР от 20.02.2009 N 23-ПП "О Министерстве культуры Кабардино-Балкарской Республики" утратило силу с 07.12.2011 в связи с изданием Постановления Правительства КБР от 07.12.2011 N 379-ПП.

Постановление Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 20.02.2009 N 23-ПП "О Министерстве культуры Кабардино-Балкарской Республики".

13. Заявитель для получения государственной услуги по предоставлению государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных государственных библиотек Кабардино-Балкарской Республики, представляет следующие документы:

единовременно:

а) документ, удостоверяющий личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;

б) обращение (запрос) получателя государственной услуги.

Образец запроса для получения государственной услуги заявитель получает при личном обращении в Учреждении во время приема или посредством электронной почты (электронный адрес для направления в Учреждение электронных обращений по вопросам предоставления государственной услуги - Buh-gnb@mail.ru) в течение одного рабочего дня со дня получения обращения, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru).

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: пункт 2 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" утратил силу в связи с принятием Федерального закона от 03.12.2011 N 383-ФЗ.

14. Запрещается при предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, а также требовать предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении Министерства и иных государственных органов, органов местного самоуправления в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики.

15. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги являются:

отсутствие запрашиваемой базы данных в учреждении.

несоответствие обращения содержанию государственной услуги;

запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим Административным регламентом;

обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

текст электронного обращения не поддается прочтению.

16. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

17. Поступивший в учреждение запрос о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме, регистрируется в течение рабочего дня в структурном подразделении, на которое возложены функции по документационному обеспечению, и передается в структурное подразделение, на которое возложены функции по предоставлению государственной услуги, в день регистрации.

Прием заявлений осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях:

17.1 в помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются места (помещения), имеющие стулья, столы для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. На стенах оборудуются стенды с информацией о правилах предоставления государственной услуги.

Требования к помещениям, в которых оказывается государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов при оказании государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для оказания государственной услуги, включают в себя требования, обеспечивающие:

- условия для беспрепятственного доступа инвалидов к предоставляемым услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по зданию данного учреждения и выхода из него;

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

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

(в ред. Приказа Минкультуры КБР от 07.09.2016 N 01-01/136)

17.2 каждое рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим, а также сканирующими устройствами (по возможности);

17.3 кабинеты приема получателей государственных услуг оснащаются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета;

17.4 сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

18. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде в помещении учреждения для ожидания и приема граждан, а также на странице Министерства официального портала Правительства Кабардино-Балкарской Республики (www.pravitelstvokbr.ru).

19. Показатели доступности и качества государственной услуги:

оказание государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации и законодательством Кабардино-Балкарской Республики;

степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);

возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением государственной услуги;

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным Административным регламентом.

20. Информация о порядке предоставления государственной услуги доводится до заявителей государственной услуги следующими способами:

путем размещения на информационных стендах в помещениях учреждений;

должностными лицами учреждений при личном обращении с использованием средств телефонной и факсимильной связи;

посредством письменных ответов должностными лицами учреждений на письменные обращения получателей государственной услуги, в том числе по электронной почте на странице Министерства официального портала Правительства КБР (www.pravitelstvokbr.ru);

посредством размещения в сети "Интернет" на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) - www.gosuslugi.ru;

посредством размещения в средствах массовой информации.

21. Информация о процедуре предоставления государственной услуги представляется бесплатно.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур (действий) в электронной форме

22. Предоставление государственной услуги представлено [блок-схемой](#P206) (приложение N 1) и включает в себя следующие административные процедуры:

заполнение запроса;

обработка запроса;

выдача результата предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги.

23. Основанием для начала процедуры "Прием и регистрация документов" является поступление в учреждение запроса о предоставлении государственной услуги с приложением документов в соответствии с [пунктом 13](#P81) настоящего Административного регламента.

24. Заявление (запрос) и прилагаемые к нему документы заявитель представляет в учреждение лично либо направляет по почте, факсимильной связи, в электронной форме с использованием информационной системы "Портал государственных услуг Кабардино-Балкарской Республики" на сайте www.gosuslugi.ru, страницы Министерства официального портала Правительства Кабардино-Балкарской Республики - www.pravitelstvokbr.ru (с последующим документальным подтверждением).

Если заявление получено в форме электронного документа, учреждение обязано обеспечить осуществление в электронной форме приема и рассмотрения заявления (с последующим представлением документов).

В случае направления заявителем документов в электронном виде отказ в приеме документов оформляется и направляется заявителю в виде электронного документа.

Документы регистрируются в день их поступления с присвоением регистрационного номера. Максимальный срок исполнения процедуры - 1 рабочий день.

25. Основанием для начала проведения процедуры "Экспертиза документов" является регистрация заявления (запроса):

25.1 заявление о предоставлении государственной услуги и прилагаемые к нему документы, отвечающие установленным требованиям, в день предъявления их в учреждение принимает и регистрирует должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов;

25.2 регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется на электронном и бумажном носителях;

25.3 поступившие заявления и прилагаемые к нему документы руководством учреждения направляются на рассмотрение в отдел обработки учреждения;

25.4 ответственные специалисты отдела обработки с момента поступления в учреждении документов заявителя осуществляют проверку их оформления и содержания на предмет соответствия установленным правилам и условиям предоставления государственной услуги.

26. Учреждение обеспечивает в установленном порядке учет и хранение всех представленных заявителем документов путем формирования учетных дел:

формирование учетных дел заключается в группировке документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

в случае поступления заявления и документов в форме электронного документа учетное дело формируется в электронном виде на персональном компьютере уполномоченного должностного лица и в распечатанном виде на бумажном носителе.

27. Документы, представленные в учреждение для получения государственной услуги, подлежат рассмотрению в тот же день.

28. По результатам проведения экспертизы документов, представленных заявителем, должностное лицо отдела культурно-досуговой деятельности принимает одно из следующих решений:

предоставлении в электронном виде информации о библиографических ресурсах республиканских библиотек;

об отказе в предоставлении государственной услуги заявителю.

29. Специалист, ответственный за прием документов, в течение одного рабочего дня регистрирует документ, являющийся результатом предоставления государственной услуги, и в тот же день направляет его заявителю (его представителю) заказным письмом.

Если в заявлении указано на желание заявителя получить результат предоставления государственной услуги лично и имеется его контактный телефон, специалист, ответственный за прием документов, в день регистрации извещает заявителя (его представителя) о готовности документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги, и возможности его получения.

Специалист, ответственный за прием документов, знакомит заявителя (его представителя) с выдаваемыми документами. Заявитель (его представитель), принимающий документы, расписывается в экземпляре сопроводительного (информационного) письма, остающемся в Министерстве, об их получении.

Контроль за выдачей результата исполнения государственной услуги осуществляется заместителем директора учреждения.

30. Учреждение направляет отказ заявителю в удовлетворении заявления на следующий день в случае установленных [пунктом 15](#P91) настоящего Регламента.

IV. Формы контроля за исполнением

Административного регламента

31. Текущий контроль за выполнением настоящего Административного регламента осуществляется отделом культурно-досуговой деятельности Министерства.

32. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками учреждения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики.

33. Периодичность осуществления текущего контроля определяется министром культуры Кабардино-Балкарской Республики.

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

35. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов работы Министерства) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя. Ответ направляется заявителю в течение 2 (двух) календарных дней после регистрации заявления.

36. Персональная ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

государственную услугу, а также их должностных лиц

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: возможно, в нижеследующем пункте вместо слова "обращение" следует читать "жалобу".

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

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

39. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его данные и почтовый адрес поддаются прочтению.

40. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр сельского хозяйства Кабардино-Балкарской Республики вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

41. Заявитель может обратиться с жалобой (в письменной форме, оформленной в соответствии с [приложением N 2](#P222) настоящего Регламента, или в форме электронного документа, а также устного обращения к должностному лицу во время приема граждан) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления государственной услуги, на основании настоящего Административного регламента, что является основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

42. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц Министерства во внесудебном и в судебном порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

43. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства могут быть обжалованы министру культуры Кабардино-Балкарской Республики.

44. Заявитель в жалобе в обязательном порядке: указывает:

фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

излагает суть жалобы;

ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе соответствующие документы и материалы либо их копии.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых ему для обоснования и рассмотрения жалобы.

45. Министерство:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

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

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

46. Ответ на жалобу подписывается министром культуры Кабардино-Балкарской Республики, осуществляющим координацию деятельности структурного подразделения, на которое возложены функции по предоставлению государственной услуги. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требования заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

47. Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении. Срок направления ответа 5 дней.

48. Жалоба регистрируется в структурном подразделении, на которое возложены функции по документационному обеспечению Министерства, в течение 3 (трех) дней после поступления и рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях министр культуры Кабардино-Балкарской Республики вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

Приложение N 1

к Административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

(ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ

АППАРАТУ, БАЗАМ ДАННЫХ БИБЛИОТЕК)

Приложение N 2

к Административному регламенту

Образец

 ЖАЛОБА

 Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование государственного органа, в который направляется

 письменное обращение или наименование библиотеки,

 предоставляющей библиотечную услугу)

 От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть

 отправлен ответ)

 Краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействия), указать

основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с вынесенным

решением, действием (бездействием) должностного лица.

 Перечень прилагаемых документов.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 (дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

 *Приказ Минкультуры КБР от 01.03.2012 N 01-01/23 (ред. от 07.09.2016) "Об утверждении Административных регламентов Министерства культуры Кабардино-Балкарской Республики" {КонсультантПлюс}*