Приложение №1

к приказу СПб ГБУК
ЦГДБ им. А. С. Пушкина
№ 127 от 23.10.2019 г.

Регламент
Санкт-Петербургского государственного
бюджетного учреждения культуры
«Центральная городская детская библиотека им. А. С. Пушкина»
по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга»

1. Общие положения

1.1. Регламент Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Центральная городская детская библиотека им. А. С. Пушкина» по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга» (далее – услуга) устанавливает сроки и последовательность действий (далее – административные процедуры) по предоставлению услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Регламент Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Центральная городская детская библиотека им. А. С. Пушкина» по предоставлению услуги (далее – Регламент) размещен на официальном сайте СПб ГБУК «ЦГДБ им. А. С. Пушкина» (далее - учреждения) http://new.pushkinlib.spb.ru.

1.3. Краткое наименование услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных».

1.4. Предоставление услуги учреждением осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом физическим лицам либо их уполномоченным представителям, юридическим лицам, обратившимся с запросом о предоставлении услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее – пользователи). Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления: при обращении пользователя лично - предоставляется лично, при обращении пользователя в письменной форме - предоставляется в письменной форме, при обращении пользователя по телефону - предоставляется по телефону, при обращении по электронной почте путем направления запроса по адресу электронной почты учреждения (ccl@pushkinlib.spb.ru, bib@pushkinlib.spb.ru). Ответ на запрос, полученный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты пользователя.

1.5. Информация по вопросам оказания услуги предоставляется учреждением пользователям по их запросу о предоставлении услуги в устной, письменной или электронной форме.

1.6. Информация об услуге размещается на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальном сайте Комитета по культуре Санкт-Петербурга (далее – Комитет) http://www.spbculture.ru/, на региональном портале https://gu.spb.ru, федеральном портале http://www.gosuslugi.ru.

2. Стандарт предоставления услуги.

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

2.2. Предоставление услуги осуществляется учреждением, а также её филиалами. Ответственными исполнителями услуги являются должностные лица библиотеки, филиалов, ответственные за предоставление услуги (далее – должностное лицо) – заведующий библиотекой, заведующие филиалами, отделами, координаторы.

2.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Указ Президента РФ от 24 декабря 2014 г. N 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- Распоряжение Правительства РФ от 29.02.2016 N 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- Федеральным законом от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Закон Санкт-Петербурга «О библиотечном деле в Санкт-Петербурге» от 06.12.2010 N 606-145;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 N 436-ФЗ;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией

Конвенции о правах инвалидов»;

- Федеральным законом № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- Приказом Министерства культуры РФ от 30 декабря 2014 года № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Уставом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Центральная городская детская библиотека им. А. С. Пушкина»;
- Настоящим Регламентом.

2.4. Результатом предоставления услуги является:

- при личном обращении предоставление автоматизированного рабочего места пользователю и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных учреждения, удовлетворение информационных потребностей пользователя.
- при письменном обращении предоставление пользователю информации о Портале «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга» (https://spblib.ru/) и (или) официальном сайте библиотеки (http://new.pushkinlib.spb.ru) в сети Интернет, обеспечивающих доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки и удовлетворение информационных потребностей пользователя.

2.5. Срок предоставления услуги.

2.5.1. Общий срок предоставления услуги составляет не более 5 дней и складывается из следующих сроков:

- предоставление пользователям доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных учреждения в помещениях библиотеки, филиалов при личном обращении – в день обращения;

- предоставление информации пользователям о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных общедоступных библиотек Санкт-Петербурга при письменном обращении – не более 5 дней.

2.5.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в библиотеке и филиалах пользователей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения услуги и для консультаций не должно превышать 30 минут;

- время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;

- время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.6. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

2.6.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), графике работы Комитета:

Место нахождения Комитета: Невский пр., д. 40, Санкт-Петербург, 191186.

Почтовый адрес для направления документов и заявлений по вопросам предоставления услуги:

191186, Санкт-Петербург, Невский пр., д. 40.

График работы Комитета:

понедельник – четверг 9.00 – 18.00; пятница 9.00 – 17.00, перерыв 13.00 – 14.00.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы Комитета сокращается на 1 час и прекращается на 1 час раньше.

Телефон Комитета для получения информации, связанной с предоставлением услуги: (812) 576-80-51, (812) 576-80-06.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: mus@kkult.gov.spb.ru, kkult@gov.spb.ru.

Адрес официального сайта Комитета: www.spbculture.ru.

2.6.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах и графике работы библиотеки и филиалов:

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская детская библиотека им. А.С. Пушкина»
Адрес: 190000, г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 33 литера А
График работы: 10.00-20.00, без выходных
Суббота-воскресение: 10.00-18.00.
Последний четверг месяца – выходной (санитарный день)
График работы летом: с 10.00-18.00, выходные - суббота, воскресенье
Адрес электронной почты библиотеки: ccl@pushkinlib.spb.ru
Адрес официального сайта: http://new.pushkinlib.spb.ru
Контактный телефон (координатор): (812) 312-33-80
Адрес электронной почты библиотеки для письменных обращений пользователей:
bib@pushkinlib.spb.ru

Филиал № 1 (Библиотека «Семья и книга):
Адрес: 191014, г. Санкт-Петербург, ул. Маяковского, д. 27, литера А
Контактный телефон (координатор): (812) 273-05-31
График работы: понедельник-пятница 10.00-20.00, суббота 10.00-18.00, выходной – воскресенье
Последний четверг месяца – выходной (санитарный день)
График работы летом: с 10.00-18.00, выходные - суббота, воскресенье
Адрес электронной почты для письменных обращений пользователей:
fil1pushkinlib@yandex.ru

Филиал №2 (Детская библиотека истории и культуры Петербурга):
Адрес: 191126, г. Санкт-Петербург, ул. Марата, д. 72, литера А
Контактный телефон (координатор): (812) 764-90-75
График работы: понедельник-пятница 10.00-20.00, суббота 10.00-18.00, выходной – воскресенье
Последний четверг месяца – выходной (санитарный день)
График работы летом: с 10.00-18.00, выходные - суббота, воскресенье
Адрес электронной почты для письменных обращений пользователей: marata72@mail.ru

Филиал №3 (Детская библиотека иностранной литературы):
Адрес: 193036, г. Санкт-Петербург, ул. 3-я Советская, д. 8, литера А
График работы: понедельник-пятница 10.00-20.00, суббота 10.00-18.00, выходной – воскресенье
Последний четверг месяца – выходной (санитарный день)
График работы летом: с 10.00-18.00. Выходные летом: суббота, воскресенье
Контактный телефон (координатор): (812) 275-53-10
Адрес электронной почты для письменных обращений пользователей: detiikniga@yandex.ru

Филиал №4:
Адрес: 193144, г. Санкт-Петербург, ул. Новгородская, д. 5, литера А
Контактный телефон (координатор): (812) 271-36-38
График работы: понедельник-пятница 10.00-20.00, суббота 10.00-18.00, выходной – воскресенье
Последний четверг месяца – выходной (санитарный день)
График работы летом: с 10.00-18.00. Выходные летом: суббота, воскресенье
Адрес электронной почты для письменных обращений пользователей: lib4.pushkinlib@gmail.com

2.6.3. Порядок получения информации пользователями по вопросам предоставления услуги.

Информирование по предоставлению услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление услуги.

Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы библиотек Санкт-Петербурга;
- о справочных телефонах библиотек;
- об адресе официальных сайтов общедоступных библиотек в сети Интернет, адресах электронной почты библиотек, о возможности получения услуги в электронном виде, о Портале «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга» (https://spblib.ru/);
- о порядке получения информации пользователями по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги;

– о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах 4-7 настоящего пункта информации.

Основными требованиями к информированию по вопросам предоставления услуги являются:

– актуальность;
– своевременность;
– четкость в изложении материала;
– полнота консультирования;
– удобство и доступность.

2.6.4. Информирование пользователей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- информационных материалов, которые размещаются на официальных сайтах общедоступных библиотек и министерств в сети Интернет, на региональном портале http://www.gu.spb.ru, федеральном портале http://www.gosuslugi.ru, на информационных стендах, размещенных при входе в помещение библиотек;

- обращения пользователей (при личном обращении, по телефону, по почте, по электронной почте) с должностными лицами, ответственными за предоставление услуги и взаимодействие с ними.

2.6.5. Требования по взаимодействию должностного лица библиотеки, ответственного за предоставление услуги, с пользователями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, называет свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова чётко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат;

- при личном обращении пользователей должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, называет свою фамилию, имя и отчество, сообщает занимаемую должность, самостоятельно дает ответ на заданный пользователем вопрос;

- в конце устного информирования (по телефону или лично) должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, кратко подводит итог и перечисляет действия, которые следует принять пользователю;

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление услуги исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается директором учреждения или его заместителем, в филиалах - заведующими филиалами. Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.6.6. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

– адреса, номера телефонов и факсов, график работы Комитета и

библиотек, адреса электронной почты Комитета и библиотек, адреса Портала «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга» (https://spblib.ru/), официального сайта Комитета, библиотек в сети Интернет, адреса регионального портала http://www.gu.spb.ru, федерального портала http://www.gosuslugi.ru.;

- сведения о перечне документов, необходимых для предоставления услуг;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий), библиотек, должностных лиц;
- образец заполнения заявления (приложение № 1 к Регламенту);
- блок-схема, отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложения № 2 к Регламенту);
- настоящий Регламент;
- необходимая оперативная информация по предоставлению услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются в помещениях, организованных для предоставления услуги (см. п. 2.10 настоящего Регламента).

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

2.7. Перечень документов, необходимых для получения услуги.

2.7.1. Для получения услуги в помещении библиотеки при личном обращении пользователю необходимо иметь при себе электронный читательский билет со штрих-кодом, использование которого возможно в СПб ГБУК «ЦГДБ им. А.С. Пушкина» и филиалах или единый электронный читательский билет с RFID-меткой, который дает возможность воспользоваться общедоступными библиотеками Санкт-Петербурга, при отсутствии читательского билета - документ, удостоверяющий личность (для заполнения регистрационной карточки):

- для граждан Российской Федерации – паспорт установленного образца;
- для иностранных граждан – паспорт иностранного гражданина, или заменяющего его документа (удостоверение беженца или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации);
- для лиц без гражданства - разрешение на временное проживание; вид на жительство.

В случае обращения несовершеннолетних в возрасте до 14 лет предоставляется документ, удостоверяющий личность их законных представителей. При отсутствии данного документа в момент обращения в библиотеку пользователя до 14 лет в регистрационной карточке поле

«Паспорт» не заполняется.

2.7.2. Для получения услуги при письменном обращении пользователь представляет в библиотеку заявление по форме согласно приложению № 1 к Регламенту.

Образец заявления для получения услуги можно получить у должностного лица библиотеки лично, по факсу, на региональном портале http://www.gu.spb.ru, федеральном портале http://www.gosuslugi.ru.

В случае направления заявления в электронном виде через региональный либо федеральный портал, заявление заполняется в электронном виде согласно представленной на региональном либо федеральном портале электронной формы.

2.8. Порядок обращения в библиотеку для подачи документов при получении услуги.

В случае, указанном в пункте 2.7.2 Регламента заявление, являющееся основанием для получения услуги, представляется в библиотеку посредством личного обращения пользователя, либо направления заявления по почте, либо в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал http://www.gu.spb.ru либо федеральный портал http://www.gosuslugi.ru по выбору пользователя.

В случае подачи заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление услуги.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы библиотек, указанным в пункте 2.6.2 Регламента.

2.9. Основания для отказа в предоставлении услуги.

Основания для отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

Письменные обращения пользователей о предоставлении услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случаях, если:

- в письменном обращении не указана фамилия пользователя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается пользователю, направившему обращение,

если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с пользователем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же библиотеку.

О данном решении уведомляются пользователи, направившие обращения;

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данной библиотеки, пользователям дается разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться;
- в случае наличия причин, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены библиотекой, пользователи вправе вновь направить обращение в библиотеку.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги: в СПб ГБУК «ЦГДБ им. А.С. Пушкина» – помещению отдела автоматизации (2 этаж библиотеки), помещению читального зала отдела отраслевой литературы (3 этаж библиотеки), в филиале № 1 - помещение читального зала (3 этаж библиотеки); в филиалах № 2, № 4 - помещения читальных залов; в филиале № 3 - помещение сектора обслуживания (2 этаж).

- сектор для информирования пользователей оборудован информационным стендом, организованным в соответствии с требованиями пункта 2.6.6 Регламента;
- зал ожидания оборудован местами для сидения, а также столами для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации;
- общее число мест для размещения - не менее 3-х;
- помещение специально оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных, Интернетом, печатающими устройствами.
- предусмотрено наличие мест повышенного удобства для лиц с ограниченными возможностями. При наличии необходимости предоставляется помощник из числа работников библиотеки для преодоления барьеров, возникающих при предоставлении государственной услуги.

2.11. Требования к предоставлению услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Показатели доступности и качества услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению пользователей при обращении за предоставлением услуги и в ходе ее предоставления;
- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных пунктом 2.6.4 Регламента;
- получение услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;
- соответствие должностных Инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги, Регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения Регламента;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность.

Соответствие исполнения Регламента требованиям к качеству и доступности предоставления услуги осуществляется на основе анализа практики применения Регламента.

Анализ практики применения Регламента проводится должностными лицами Комитета один раз в год.

Результаты анализа практики применения Регламента используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в Регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.13. Особенности предоставления услуги в электронном виде.

2.13.1.Предоставление услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронном виде через региональный и федеральный порталы с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном пунктами 2.7.2 и 2.8 Регламента;
- получения пользователем сведений о ходе выполнения запроса;
- получение результата услуги в электронном виде в порядке, предусмотренном пунктом 3 Регламента.

2.13.2. Предоставление услуги может осуществляться с использованием электронного читательского билета со штрих-кодом, использование которого возможно в СПб ГБУК «ЦГДБ им. А. С. Пушкина» и филиалах или единого электронного читательского билета с RFID-меткой, который дает возможность воспользоваться общедоступными библиотеками Санкт-Петербурга.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность и состав выполняемых административных действий показаны на блок-схеме в приложении № 2 к Регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

- предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных общедоступных библиотек Санкт-Петербурга в помещении библиотеки при личном обращении – в день обращения;
- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных общедоступных библиотек Санкт-Петербурга при письменном обращении – не срок не более 5 дней.

3.2. Предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных общедоступных библиотек Санкт-Петербурга в помещении библиотеки при личном обращении.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

Предоставление услуги заявителю при личном обращении в помещении библиотеки предусматривает предоставление пользователю автоматизированного рабочего места и обеспечение доступа, пользователя к справочно-поисковому аппарату, базам данных общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

Услуга предоставляется пользователям в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Ответственными за исполнение данного административного действия являются должностные лица – заведующий библиотекой, заведующие филиалами, отделами библиотеки, координаторы.

Координаторы проверяют наличие электронного читательского билета со штрих-кодом, использование которого возможно в СПб ГБУК «ЦГДБ им. А.С. Пушкина» и филиалах или единого электронного читательского билета с RFID-меткой, который дает возможность воспользоваться общедоступных библиотеками Санкт-Петербурга.

В случае отсутствия электронного читательского билета со штрих-кодом, использование которого возможно в СПб ГБУК «ЦГДБ им. А.С. Пушкина» и филиалах или единого электронного читательского билета с RFID-меткой, который дает возможность воспользоваться общедоступными библиотеками Санкт-Петербурга координаторы предлагают пользователю для регистрации в библиотеке заполнить регистрационную карточку по форме согласно приложению №3 к Регламенту.

Координаторы осуществляют учёт и хранение регистрационных карточек в соответствии с требованиями Федерального Закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных». Координаторы несут персональную ответственность за работу с персональными данными пользователей. Предоставление персональных данных пользователями осуществляется по их согласию.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие электронного читательского билета со штрих-кодом, использование которого возможно в СПб ГБУК «ЦГДБ им. А.С. Пушкина» и филиалах или единого электронного читательского билет с RFID-меткой, который дает возможность воспользоваться общедоступными библиотеками Санкт-Петербурга или регистрационной карточки, составленной по форме согласно приложению №3 к Регламенту.

При предоставлении пользователям доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных координаторы в вежливой и корректной форме консультируют пользователей по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

Предоставление доступа к справочно-поисковым аппаратам, базам данных в помещении библиотеки включает в себя:

- авторизацию пользователей для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных;
- занесение координатором сведений о пользователях в соответствующую базу данных;
- предоставление пароля пользователям для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки;
- пользование пользователями справочно-поисковым аппаратом, базой данных библиотеки в течение запрашиваемого времени.

Результатом предоставления услуги является получение пользователем доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении библиотеки.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 1 дня.

Способом фиксации результата административной процедуры является учетная запись в электронной форме о предоставлении пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

3.3. Предоставление информации пользователям о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных общедоступных библиотек Санкт-Петербурга при письменном обращении.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в библиотеку письменного обращения пользователей, либо поступление заявления в электронном виде и по почте.

Ответственными за исполнение данного административного действия являются должностные лица, ответственные за предоставление услуги, а также координаторы.

Координаторы:

- принимают и регистрируют письменные обращения в Журналах регистрации поступающих и отправляемых документов (Приложения № 8, № 9);
- рассматривают письменные обращения пользователей, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;
- осуществляют подготовку ответов в доступной для восприятия пользователей форме, с указанием реквизитов Портала «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга» (https://spblib.ru/) либо официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, обеспечивающего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа по сети Интернет;
- подписывают ответы у директора учреждения или его заместителя по профильному виду деятельности, в филиалах - у заведующих филиалами;
- направляют ответы пользователям на письменные обращения по почте, либо выдают ответы лично пользователям под подпись.

В случае поступления обращения пользователей в электронном виде, письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется пользователю в электронном виде, если об этом указано в заявлении.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры является наличие в обращении пользователей запроса о необходимости доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных общедоступных библиотек Санкт-Петербурга.

Результатом исполнения данного административного действия является предоставление пользователям информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 5 дней.

Способом фиксации результата административной процедуры является письменный ответ пользователям, в том числе в электронной форме в случае поступления заявления в электронном виде, с указанием реквизитов Портала «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга» (https://spblib.ru/) либо официального сайта библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных

общедоступных библиотек Санкт-Петербурга в режиме удаленного доступа по сети Интернет.

4. Формы и порядок контроля за исполнением Регламента.

4.1. Текущий контроль за предоставлением услуги и принятием решений осуществляет директор учреждения или его заместитель по профильному виду деятельности в следующих формах:

1) ежеквартальное заслушивание отчетов координатора библиотеки о результатах предоставления услуги в библиотеке и филиалах;

2) проведение проверок полноты и качества предоставления услуги. Периодичность проверок устанавливается на основании приказа директора учреждения.

При осуществлении контроля директор учреждения проверяет:

- соблюдение сроков осуществления административной процедуры;
- соблюдение последовательности действий в рамках административной процедуры;
- качество выполнения административной процедуры.

4.2. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги. Специалисты, уполномоченные на выполнение административных процедур, предусмотренных настоящим Регламентом, несут персональную ответственность за соблюдением требований действующих нормативных правовых актов, в том числе за соблюдением сроков выполнения административных процедур, полноту их совершения, соблюдение правил поведения с пользователями, сохранность документов.

4.3. Должностные лица несут персональную ответственность за:

- прием, регистрацию и рассмотрение заявления;
- соблюдение сроков предоставления услуги;
- оформление и выдачу результата предоставления услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных Инструкциях в соответствии с требованиями действующего отраслевого законодательства Российской Федерации.

Директор учреждения несет персональную ответственность за обеспечение предоставления государственной услуги.

4.4. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется Комитетом в следующих формах:

1) проведение проверок (плановых, внеплановых) полноты и качества предоставления услуги, принятие мер, направленных на устранение нарушений прав пользователей;

2) рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Плановые проверки предоставления услуги проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным контролирующим органом. При проверке могут рассматриваться все

вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением государственной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

Внеплановые проверки предоставления услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления услуги определяется на основании правовых актов Комитета.

О проведении проверки издается правовой акт руководителя Комитета о проведении проверки исполнения Регламента по предоставлению услуги. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

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

4.5. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления ими обращений в Комитет или библиотеку в порядке, установленном разделом 5 настоящего Регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) службы, должностных лиц.

5.1. Пользователи имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе предоставления услуги.

5.1.1.Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба о нарушении должностным лицом требований действующего законодательства, в том числе требований настоящего Регламента.

5.1.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя председателя Комитета по почтовому и электронному адресам и телефонам, указанным в пункте 2.6.1 Регламента, либо на имя руководителя библиотеки по адресам и

телефонам, указанным в пункте 2.6.2 Регламента.

5.1.3. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения. Личный прием пользователей в Комитете осуществляют председатель Комитета или уполномоченное им должностное лицо Комитета, а в учреждении - директор учреждения, его заместитель или заведующий библиотекой. При личном приеме пользователь предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема пользователя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия пользователя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема пользователя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема пользователю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В письменной жалобе пользователем в обязательном порядке указывается либо наименование государственного органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

В жалобе, поданной в форме электронного документа, пользователь в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Пользователь вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Допускается продление председателем Комитета или директором учреждения сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.1.5. Должностное лицо, рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом решении в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.1.6. По результатам досудебного (внесудебного) обжалования могут быть приняты следующие решения:

- о признании жалобы обоснованной и устранении выявленных нарушений;
- о признании жалобы необоснованной с направлением заинтересованному лицу мотивированного отказа в удовлетворении жалобы.

5.2. Порядок подачи, рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды общей юрисдикции и арбитражные суды, определяются действующим законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.3. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде) или дан устный ответ с согласия заявителя.

5.4. В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.5. Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.6. Комитет или учреждение при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. В случае, если в письменной жалобе гражданина 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, председатель Комитета или директор учреждения или его заместитель по профильному виду деятельности вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

5.9. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Приложение № 1

В СПб ГБУК
«Центральная городская детская
библиотека им. А.С.Пушкина»/Филиал

_____
(адрес)

от _____
_____
(Ф.И.О. или наименование юридического лица).

Проживающего (ей) по адресу:
_____
_____
Телефон: _____
Почтовый адрес: _____
_____
Адрес электронной почты
_____

Заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию
_____

_____
(указать, какие сведения запрашиваются)

Информацию прошу направить

_____
(лично, по почте, по электронной почте)

_____
Подпись пользователя/расшифровка подписи/

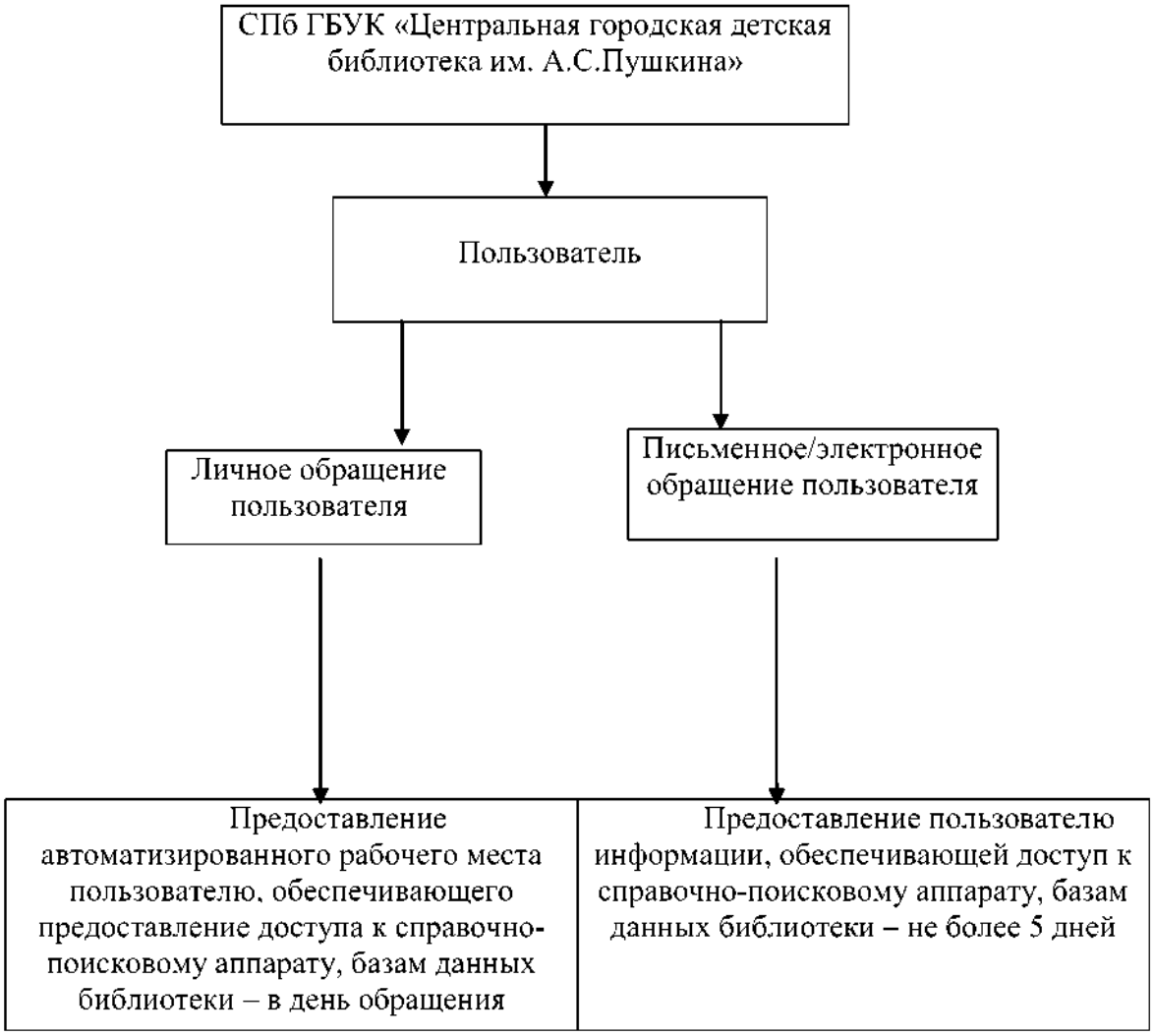
«___» _____20___г.

Запрос принял:
Дата_____
Координатор_____(ФИО, должность) подпись

Подписывая настоящее Заявление, пользователь дает согласие на обработку всех, указанных в Заявлении, персональных данных в целях предоставления пользователю библиотечных, информационно-библиографических и иных услуг в соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года№152-ФЗ «О персональных данных».

Приложение № 2

БЛОК – СХЕМА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ



Приложение № 3

БЛАНК

регистрационной карточки

СПб ГБУК «Центральная городская детская библиотека им. А.С.Пушкина»
РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА
Фамилия
Имя, Отчество
Год рождения
Место учебы
Специальность
Место работы, должность телефон
Домашний адрес, телефон
Адрес электронной почты
Паспорт серии _____ № _____ кем и когда выдан
Персональные данные зафиксированы с моего согласия
Подпись
«____» _____ 20 ___ г.

Приложение № 4

Форма учёта выполнения услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга»
в СПб ГБУК «ЦГДБ им. А. С. Пушкина» в _____ месяц 20_____ г.

Наименование подразделения _____

№№	Дата	Тема запроса, обращения пользователя	Форма обращения: лично, в помещении библиотеки, по телефону, письменно/по электронной почте (указать регистрационный номер письма)	ФИО пользователя	Поиск информации		Дата (время) выполнения услуги	Наименование использованного ресурса для выполнения услуги	Результат выполнения услуги, примечания (при письменном ответе - указать регистрационный номер письма)	ФИО исполнителя (должностного лица)
					Должностным лицом	Пользователем самостоятельно				
1.										
2.										
3.										

Подпись должностного лица
Дата

Исполнитель: ФИО координатора, должность, тел.: _____

Приложение № 5

Форма отчётности о выполнении услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга»
в СПб ГБУК «ЦГДБ им. А.С.Пушкина» за _____ квартал 20_____ г.

Наименование подразделения _____

Наименование подразделения (аббревиатурой)	Количество выполненных услуг	Количество обращений пользователей	Из них, обращений						Наименование использованного ресурса для выполнения услуги				Наличие жалоб пользователей
			Зарегистрированных пользователей	Незарегистрированных пользователей (количество заведённых учётных карточек)	В помещении библиотеки		По телефону	Письменно	Ресурсы ЦГДБ им. А.С.Пушкина		Другие ресурсы		
					Выполнение услуги должностным лицом	Самостоятельная работа пользователя			ЭК	БД	Портал КСОБ	Прочие	

№№	Тематика запросов пользователей	Количество обращений по данной тематике	Количество выполненных услуг	Примечания
1.				
2.				
3.				

Подпись должностного лица
Дата

Исполнитель: ФИО координатора, тел.: _____

Приложение № 6

Форма отчётности о выполнении услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга»
в СПб ГБУК «ЦГДБ им. А. С. Пушкина» за _____ месяц 20_____ г.
Наименование подразделения:

Наименование подразделения (аббревиатурой)	Количество выполненных услуг	Количество обращений пользователей	Из них, обращений						Наименование использованного ресурса для выполнения услуги				Наличие жалоб пользователей
			Зарегистрированных пользователей	Незарегистрированных пользователей (количество заведённых учётных карточек)	В помещении библиотеки		По телефону	Письменно	Ресурсы ЦГДБ им. А.С.Пушкина		Другие ресурсы		
					Выполнение услуги должностным лицом	Самостоятельная работа пользователя			ЭК	БД	Портал КСОБ	Прочие	

№№	Тематика запросов пользователей	Количество обращений по данной тематике	Количество выполненных услуг	Примечания
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

Подпись должностного лица:
Дата:

Приложение № 7

ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
САНКТ – ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА им. А.С. ПУШКИНА»

Большая Морская ул., 33,литера А, Санкт-Петербург 190000
тел./факс (812) 314-46-21
e-mail:ccl@pushkinlib.spb.ru
http://new.pushkinlib.spb.ru

ОКПО 02182169 ОКОГУ 23310 ОГРН 1037851029281
ИНН/КПП 7826740876/782601001

_____№_____

На № _____от_____

Кому_____

Куда_____
_____
_____
_____

Уважаемый (ая) _____!

В ответ на Ваш запрос СПб ГБУК «ЦГДБ им. А.С.Пушкина» информирует:
_____
_____
_____
_____

(текст информации)

Интересующие Вас книги (журналы, газеты, другие источники информации - указать) можно получить:
_____

(указать место и время)

Для этого необходимо:
_____

(указать, что именно)

Директор СПб ГБУК «ЦГДБ им. А.С. Пушкина» Ю.М. Дементьева

Приложение № 8

Журнал регистрации поступающих документов

№№	Дата поступившего документа	ФИО заявителя/пользователя	Краткое содержание документа	Отметка об исполнении	Примечание
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					

Приложение № 9

Журнал регистрации отправляемых документов

№№	Дата исходящего документа	ФИО адресата/пользователя	Краткое содержание документа	Отметка об исполнении	Примечание
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					