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

ПРИКАЗ

12.05.2023 № 76

Об утверждении Регламента Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургская специальная центральная детская библиотека им. А.С. Пушкина» по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга» (в новой редакции)

В связи с новым наименованием СПб ГБУК «СПб СЦДБ им. А.С. Пушкина» (далее – Учреждение), в целях приведения локальных нормативных актов Учреждения в соответствие с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, повышению качества предоставления услуг пользователям и выполнению показателей государственного задания,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить в новой редакции Регламент Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургская специальная центральная детская библиотека им. А.С. Пушкина» по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга» (Приложение № 1).

2. Приказ № 127 от 23.10.2019 «Об утверждении Регламента 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» и Регламента Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Центральная городская детская библиотека им. А. С. Пушкина» по предоставлению услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведённым в электронный вид, хранящимся в библиотеках Санкт-Петербурга, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (в новой редакции) – отменить со дня вступления в силу настоящего приказа (Приложение № 2).

3. Назначить должностными лицами ответственными за предоставление услуги в Учреждении:

- заместителя директора по библиотечной работе Николаеву Н. С.;
- заведующего библиотекой Остапчук Т. В.;
- заведующего отделом Валандину А. В.;
- заведующего отделом Волынца М. В.;
- заведующего отделом Кузьмину А. Ю.;
- заведующего отделом Филиппову О. В.;
- заведующего отделом Савельеву О. Ф.
- в филиале № 1 - заведующего филиалом Мурашову А. В.;

- в филиале № 2 - заведующего филиалом Степичеву Т. В.;
- в филиале № 3 - заведующего филиалом Батуеву И. В.;
- в филиале № 4 - заведующего филиалом Изотову Т. В.

4. Назначить координаторами (должностными лицами) по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга» в Учреждении:

- заведующего отделом Валандину А. В.;
- заведующего сектором Титченко С. А.;
- заведующего сектором Зеркалову Ю. В.;
- заведующего сектором Арсеньева С. Р.;
- заведующего сектором Ковалева А.М.;
- главного библиотекаря Сергееву Ел. А.;
- библиотекаря 1 категории Торопчину П.А.;
- в филиале № 1 – главного библиотекаря Синкевич Т. А.;
- в филиале № 2 – заведующего отделом Мартюшеву Н. А.;
- в филиале № 3 – заведующего сектором Казакову Л. Н.;
- в филиале № 4 – заведующего отделом Панфилову Е. С.

5. Возложить функции по ведению учетной и отчетной документации по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга» за Учреждение в целом на – заведующего сектором Зеркалову Ю.В., в ее отсутствие – на заведующего сектором Титченко С.А.

6. Документоведу Смирновой Т. В. ознакомить с содержанием настоящего приказа всех сотрудников Учреждения.

7. Настоящий приказ разместить на информационных стендах Учреждения и официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
Ответственные – заведующий отделом Волынец М. В., заведующий сектором Зеркалова Ю. В., заведующие филиалами.

8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

9. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор СПб ГБУК
«СПб СЦДБ им. А.С.Пушкина» С. В. Королева

Приложение №1

к приказу СПб ГБУК
«СПб СЦДБ им. А.С. Пушкина»
№____ от __ _____2023

Регламент
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Санкт-Петербургская специальная центральная 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 «Санкт-Петербургская специальная центральная 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 «Санкт-Петербургская специальная центральная детская библиотека им. А.С. Пушкина» по предоставлению услуги (далее – Регламент) размещен на официальном сайте СПб ГБУК «СПб СЦДБ им. А.С. Пушкина» (далее - Учреждение) https://www.pushkinlib.spb.ru/.

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

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 её 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 путём направления запроса по адресу электронной почты Учреждения (office@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):

- федеральном портале - https://www.gosuslugi.ru/,
- на региональном портале - https://gu.spb.ru,
- https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_culture/,
- https://www.spbculture.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 его филиалами. Ответственными исполнителями услуги являются должностные лица Учреждения, 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;
- Указом Президента РФ от 24 декабря 2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- Указом Президента Российской Федерации от 25.01.2023 г. № 35 «О внесении изменений в Основы государственной культурной политики, утвержденные Указом Президента Российской Федерации от 24 декабря 2014 г. № 808»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 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» (в редакции от 04.11.2022 N 427-ФЗ);
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (в редакции от 11.06.2021 № 170-ФЗ);
- Законом Санкт-Петербурга «О библиотечном деле в Санкт-Петербурге» от 06.12.2010 № 606-145;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите

информации»;

- Федеральным законом «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 № 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 «Санкт-Петербургская специальная центральная детская библиотека им. А.С. Пушкина»;
- Настоящим Регламентом.

2.4. Результатом предоставления услуги является:

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

2.5. Срок предоставления услуги.

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

- предоставление пользователям доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях Учреждения и 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 (пяти) дней.

2.5.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приёма в Учреждении 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 (тридцать) минут;

- время приёма при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 (пятнадцать) минут;

- время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 (пятнадцать) 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 с 9.00-18.00; пятница с 9.00-17.00, перерыв с 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:

https://www.gov.spb.ru/gov/otrasl/c_culture/.

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

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Санкт-Петербургская специальная центральная детская библиотека им. А.С. Пушкина».

Адрес: 190031, г. Санкт-Петербург, Большая Морская ул., д. 33 литера А.
График работы: понедельник-воскресенье с 10.00-20.00, без выходных.
Последний четверг месяца – санитарный день.
Адрес электронной почты библиотеки: office@pushkinlib.spb.ru.
Адрес официального сайта: https://www.pushkinlib.spb.ru/.
Контактный телефон (координатор): (812) 312-33-80.
Адрес электронной почты 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) 273-96-70.
График работы: понедельник-воскресенье с 10.00-20.00, без выходных.
Последний четверг месяца – санитарный день.
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) 315-42-62.
График работы: понедельник-воскресенье с 10.00-20.00, без выходных.
Последний четверг месяца – санитарный день.
Адрес электронной почты для письменных обращений пользователей:
marata72@mail.ru.

Филиал № 3 (Детская библиотека иностранной литературы им. М.Д. Яснова):
Адрес: 193036, г. Санкт-Петербург, 3-я Советская ул., д. 8, литера А.
График работы: понедельник-воскресенье с 10.00-20.00, без выходных.
Последний четверг месяца – санитарный день.
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-воскресенье с 10.00-20.00, без выходных.
Последний четверг месяца – санитарный день.
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 Санкт-Петербурга;
- 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/) (Корпоративная сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга);
- 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;
– чёткость 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 в сети Интернет, федеральном портале http://www.gosuslugi.ru, на региональном портале http://www.gu.spb.ru, на информационных стендах, размещённых при входе в помещения Учреждения и филиалов;

- 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 Учреждения, 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 даёт 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 предпринять пользователю;

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде даётся 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 лицом, его замещающим. Письменный ответ на обращения в электронном виде даётся в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации обращения.

2.6.6. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

– адреса, номера телефонов, наименование адреса электронной почты, график работы Комитета, адреса электронной почты

Комитета, адреса Портала «Общедоступные библиотеки Санкт-Петербурга» (https://spblib.ru/) (Корпоративная сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга), официального сайта Комитета, Учреждения и филиалов в сети Интернет, адреса федерального портала http://www.gosuslugi.ru, регионального портала http://www.gu.spb.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 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 помещениях Учреждения и филиалов при личном обращении пользователю необходимо иметь при себе Единый читательский билет библиотек Санкт-Петербурга, при отсутствии читательского билета - документ, удостоверяющий личность:

- 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 родителей или законных представителей.

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

Образец заявления для получения услуги можно получить у должностного лица Учреждения лично, путём доставки на указанный пользователем адрес электронной почты.

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

В случае, указанном в пункте 2.7.2 Регламента заявление, являющееся основанием для получения услуги, представляется в Учреждение посредством личного обращения пользователя, либо направления заявления на адрес электронной почты: bib@pushkinlib.spb.ru, либо в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования 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.

Приём пользователей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения и филиалов, указанных 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, почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению, а адрес электронной почты указан не корректно;
- 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 один и тот же филиал Учреждения.

О данном решении уведомляются пользователи, направившие обращения:

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или филиалов, пользователям даётся 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 Учреждением, пользователи вправе вновь направить обращение в Учреждение.

2.10. Помещения, в которых предоставляется услуга, места для заполнения запросов о предоставлении услуги в Учреждении и филиалах должны соответствовать следующим требованиям:

- в помещении должна быть папка с информационными материалами по предоставлению услуги;
- место ожидания должно быть оборудовано 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 должно быть специально оборудовано персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных, Интернету, печатающими устройствами.
- предусмотрено наличие мест повышенного удобства для лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп населения. При наличии необходимости предоставляется помощник из числа работников Учреждения 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 её предоставления;
- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приёма;
- 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 должностных лиц Учреждения, 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 федеральный и региональный 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 Единого читательского билета библиотек 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 помещениях Учреждения и филиалов при личном обращении – в день обращения;
- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных общедоступных библиотек Санкт-Петербурга при письменном обращении – в срок не более 5 (пяти) дней.

3.2. Предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных общедоступных библиотек Санкт-Петербурга в помещениях Учреждения и филиалов при личном обращении.

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в Учреждение и филиалы.

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

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

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

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

Должностные лица проверяют наличие Единого читательского билета библиотек Санкт-Петербурга.

В случае отсутствия Единого читательского билета библиотек Санкт-Петербурга, координаторы (должностные лица) предлагают пользователю для регистрации заполнить регистрационную карточку по форме согласно приложению №3 к Регламенту.

Координаторы (должностные лица) осуществляют учёт и хранение регистрационных карточек в соответствии с требованиями Федерального Закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных». Координаторы (должностные лица) 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 Единого читательского билета библиотек Санкт-Петербурга или регистрационной карточки, составленной по форме согласно приложению №3 к Регламенту.

При предоставлении пользователям доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных, координаторы (должностные лица) 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 помещениях Учреждения и филиалов включает в себя:

- авторизацию пользователей для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных;

- занесение координатором (должностным лицом) сведений о пользователях в учётные документы;
- предоставление пароля пользователям для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения и филиалов;
- пользование пользователями справочно-поисковым аппаратом, базам данных Учреждения и филиалов в течение запрашиваемого времени.

Результатом предоставления услуги является получение пользователем доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях Учреждения и филиалов.

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

Способом фиксации результата административной процедуры является учётная запись в электронной форме о предоставлении пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения и филиалов.

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 Учреждение письменного обращения пользователей, либо поступление заявления в электронном виде или по почте.

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

Координаторы (должностные лица):

- 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 Учреждения и филиалов в режиме удалённого доступа по сети Интернет;
- подписывают ответы у директора Учреждения или лица его замещающего;
- направляют ответы пользователям на письменные обращения по почте, либо выдают ответы лично пользователям на руки.

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 Учреждения и филиалов через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 5 (пять) 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 Учреждения в сети Интернет, обеспечивающего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных общедоступных библиотек Санкт-Петербурга в режиме удалённого 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 отчётов заведующего библиотекой и заведующих филиалами о результатах предоставления услуги в Учреждении 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. Должностные лица несут персональную ответственность за соблюдение 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:

- приём, 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 несёт 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, утверждённым 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 проведённой 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 издаётся правовой акт председателя 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 проведённых 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 Учреждение 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 Российской Федерации, 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 директора Учреждения по адресам и телефонам, указанным в пункте 2.6.2 Регламента.

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

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма пользователя. В остальных случаях даётся письменный ответ.

В ходе личного приёма 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 по своему согласию, дано указывает свои персональные данные: 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 (тридцати) дней со дня их регистрации. Допускается продление председателем Комитета или директором Учреждения сроков её рассмотрения, но не более чем на 30 (тридцать) дней, о чём 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 (тридцати) 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 разрешённой, 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 пользователя.

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 даётся.

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 даётся 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 «СПб СЦДБ
им. А.С. Пушкина»/ Филиал

_____
(адрес)
от Ф.И.О
_____
Проживающего (ей) по адресу:
_____
Наименование юридического лица:
_____
Юридический адрес:
_____
Зарегистрированного 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 (должностное лицо)_____(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 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 «СПб СЦДБ им. А.С. Пушкина»
РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА
Фамилия
Имя, Отчество
Год рождения
Место учёбы
Место работы
Адрес электронной почты
Номер мобильного телефона
Подписывая настоящую Карточку, пользователь даёт согласие на обработку всех, указанных в Карточке, персональных данных в целях предоставления пользователю библиотечных, информационно-библиографических и иных услуг в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».
Подпись
«____» _____ 20 ___ г.

Приложение № 4

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

Наименование подразделения _____

№№	Дата	Тема запроса, обращения пользователя	Форма обращения: лично, в помещениях Учреждения, 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 (должностного лица), должность, тел.: _____

Приложение № 5

Форма отчётности о выполнении услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга»
в СПб ГБУК «СПб СЦДБ 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 регистрационных карточек)	В помещении Учреждения		По телефону	Письменно	Электронная почта	Ресурсы СПб СЦДБ им. А.С. Пушкина		Другие ресурсы		
					Выполнение услуги должностным	Самостоятельная работа пользователя				ЭК	БД	Портал КСОБ (Портал общедоступных библиотек СПб)	Прочие	

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

Подпись должностного лица
Дата

Исполнитель: ФИО координатора (должностного лица), тел.: _____

Приложение № 6

Форма отчётности о выполнении услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Санкт-Петербурга»
в СПб ГБУК «СПб СЦДБ 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 Учреждения		По телефону	Письменно	Электронная почта	Ресурсы СПб СЦДБ им. А.С. Пушкина		Другие ресурсы		
					Выполнение услуги должностным лицом	Самостоятельная работа пользователя				ЭК	БД	Портал КСОБ (Портал общедоступных библиотек СПб)	Прочие	

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

Подпись должностного лица:
Дата:

Исполнитель: ФИО координатора (должностного лица), тел.: _____

Приложение № 7

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

190031, Санкт-Петербург, Большая Морская ул., 33, литера А
тел. (812) 314-46-21
e-mail: office@pushkinlib.spb.ru
https://www.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 «СПб СЦДБ 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 С. В. Королева

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					