

Утвержден  
приказом Министерства  
культуры Республики  
Дагестан

от « 21.12. » 2012 года № 947



## **Административный регламент**

**Государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан  
«Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова» по  
предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к  
оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к  
фонду редких книг, с учетом  
соблюдения требований законодательства Российской Федерации об  
авторских и смежных правах»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **Предмет регулирования регламента**

Настоящий Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности административных действий и административных процедур при оказании государственной услуги.

Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения между заявителями и ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», возникающие при предоставлении государственной услуги Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

## **Круг заявителей**

Заявителями являются юридические и физические лица, а также иностранные граждане;

-уполномоченные представители заявителей при наличии доверенности.

От имени заявителей, заявление и иные документы (информацию, сведения, данные), предусмотренные Регламентом, могут подавать (представлять) лица, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации представлять интересы заявителей.

## **Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

Государственную услугу предоставляет ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова»

Место нахождения - 367000 Республика Дагестан, г. Махачкала пр. Р. Гамзатова, 43

Специалисты осуществляют прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Понедельник - Пятница с 9.00 до 18.00 Перерыв с 13.00 до 14.00

Суббота Воскресение - выходные

Справочный телефон/факс - 8 (8722) 67-16-78

Официальный сайт - [www.lib05.ru](http://www.lib05.ru)

Адрес электронной почты: [Libnb\\_rd@mail.ru](mailto:Libnb_rd@mail.ru)

*Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.*

Информация о порядке исполнения государственной услуги представляется на бумажном носителе, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования (через сайт в Интернете).

Сведения о местонахождении ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты, адресе сайта в сети Интернет приводятся в справочнике для поступающих, на сайте ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова».

Предоставление государственной услуги и консультирование о порядке ее предоставления осуществляют специалисты ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова».

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги заявители вправе обратиться:

лично;  
почтой;  
по телефону;  
по e-mail;

Информация, предоставляемая заявителям о государственной услуге, является открытой и общедоступной.

Информирование заявителя в устной форме должно начинаться с наименования государственного органа и представления специалиста, к которому обратился заявитель.

При невозможности специалиста ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю сообщается, где можно получить необходимую информацию.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова», осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через информационно-образовательный Интернет- портал, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Информация, предоставляемая заявителям в форме устного или письменного ответа, должна быть достоверной, четкой, полной и доступной.

Тексты ответов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

Все консультации, а также формы документов, предоставленные специалистами ГБУ РД «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова» образования в ходе консультации, являются безвозмездными.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

### **Наименование государственной услуги**

Государственная услуга, предоставление которой регулируется настоящим Административным регламентом, именуется «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе

к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

### **Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

Государственную услугу предоставляет Государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Национальная библиотека Республики Дагестан им. Р. Гамзатова».

### **Результат предоставления государственной услуги**

Результатом предоставления государственной услуги является:

-предоставление юридическим и физическим лицам доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

-отказ в предоставлении информации при отсутствии запрашиваемого документа.

### **Срок предоставления государственной услуги**

Государственная услуга при личном обращении или обращении по телефону предоставляется заявителю в соответствии с графиком работы Библиотеки. При этом государственная услуга должна быть предоставлена заявителю в полном объеме.

При письменном запросе, в том числе с использованием электронной почты, государственная услуга предоставляется заявителю в течение 30 дней с момента получения обращения.

Государственная услуга в электронном виде предоставляется заявителю в режиме реального времени. Время предоставления государственной услуги определяется временем машинной обработки запроса заявителя или оператора предоставления государственных услуг, переданного через единый портал государственных и муниципальных услуг и составляет не более 10 минут.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г. (Собрание законодательства РФ, 26.01.2009, № 4, ст.445);

Гражданским кодексом Российской Федерации, часть IV, от 18.12.2006, № 230-ФЗ (Собрание законодательства РФ, от 05.12.1994, № 32, ст.3301);

Федеральным законом от 29.12.1994, № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства РФ, 02.01.1995, № 1, ст.2);

Федеральным законом от 27.07.2010, № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 02.10.2010, № 31, ст. 4179);

Законом Республики Дагестан «О библиотечном обслуживании населения в Республике Дагестан, №75 от 29 декабря 2005 года» («Дагестанская правда», 30.12.2005, № 296-299/ 24026-24029);

постановлением Правительства Республики Дагестан от 28.10.2008 г. № 388 «Вопросы Министерства культуры Республики Дагестан» (Собрание законодательства РД, 31.10.2008, №22, ст.957);

Постановлением Правительства Республики Дагестан от 16 декабря 2011г. № 493 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги**

Для получения государственной услуги заявитель представляет в государственное бюджетное учреждение, подведомственное Министерству культуры Республики Дагестан заявку с указанием:

- а) фамилии, имени и отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ - для физических лиц;
- б) полного наименования, адреса места нахождения - для юридических лиц;

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

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги (для приостановления исполнения государственной услуги)

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги (для приостановления исполнения государственной услуги) является:

- отсутствие сведений о фамилии, имени и отчестве заявителя, почтовом адресе - для физических лиц,
- отсутствие полного наименования, адреса местонахождения - для юридических лиц;
- отсутствие адреса местонахождения объекта, в отношении которого испрашивается информация;

- отсутствие в заявлении подписи заявителя или его уполномоченного представителя;

- отсутствие копии доверенности - для представителей физических и юридических лиц, действующих на основании доверенности.

- другие причины, предусмотренные пп. 3, 4, 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является неустранение причин, являющихся основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

### **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

### **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги.**

Срок ожидания предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут с момента обращения посетителя.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должен превышать 30 минут.

### **Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

Максимальный срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги составляет 1 (один) день с момента его поступления в учреждение.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется  
государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения  
запросов о предоставлении государственной услуги,  
информационным  
стендам с образцами их заполнения и перечнем документов,  
необходимых для предоставления государственной услуги**

Учреждение должно быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения.

Помещения должны быть оснащены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и обеспечивать комфортное пребывание.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей Услуг в соответствии с пожарными, санитарными и строительными нормами и правилами.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых Услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- 1) компьютерная техника;
- 2) аудиовизуальная техника; копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья, кафедры для выдачи документов;
- 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- 6) технические средства и оборудование по пожарной безопасности;
- 7) каталожные столы;
- 8) иное оборудование.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

## **Показатели доступности и качества государственной услуги**

Главным критерием качества оказания государственной услуги является удовлетворенность заявителей. Вторичные критерии: доступность услуг и доступность информации о государственной услуге.

Оценка качества осуществляется на основе мониторинга, при котором реализуется получение информации:

- о доступности предоставляемой государственной услуги;
- о качестве предоставляемой государственной услуги;
- о степени удовлетворенности качеством предоставляемой услуги;
- о потребностях в государственной услуге.

Показателями доступности и качества государственной услуги также является соблюдение сроков ее предоставления, а так же отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

## **III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

### **Исчерпывающий перечень административных процедур**

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) запрос заявителя, поступивший при личном обращении
- 2) регистрацию заявителя,
- 3) выдачу (перерегистрация) читательского билета или разового пропуска заявителю,
- 4) присвоение регистрационного номера в базе данных учета читателей,
- 5) заключение договора об обслуживании
- 6) консультирование заявителя по предоставлению государственной услуги, а также по методике самостоятельного поиска документов специалистами, выполняющих функции дежурных консультантов;
- 7) предоставление заявителю государственной услуги.

Регистрация заявителя предусматривает:

- прием документов и установление личности заявителя;
- установку наличия (отсутствия) оснований для приостановления, либо отказа в предоставлении государственной услуги;
- выдачу (перерегистрацию) читательского билета или разового пропуска.

Основания для отказа в приеме документов указываются в Правилах пользования учреждения.

Специалист, выполняющий функции дежурного консультанта, в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию



справочно-поискового аппарата Библиотеки, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом заявителя по использованию справочно - поискового аппарата, баз данных - 6 минут.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, и электронным базам данных осуществляется в срок не более 10 минут с момента обращения заявителя.

Предоставление доступа к электронным базам данных в помещениях учреждения в случае, если она не являются правообладателями баз данных, включает:

- авторизацию заявителя для доступа к базам данных;
- занесение специалистом, сведений о заявителе в соответствующую базу данных.

Пользование заявителем базами данных осуществляется в течение установленного, времени.

Библиотека обеспечивает пополнение библиографической информации о единицах хранения государственного библиотечного фонда, размещенной в сети Интернет.

Информация о библиографических ресурсах, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании: автор; заглавие; ISBN;

место издания; год издания; издательство;  
объем документа (в страницах или мегабайтах); местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки - держателя издания и/или шифра хранения).

Для предоставления государственной услуги через Интернет, заявитель должен обратиться к Интернет-сайту учреждения.

#### **IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

##### **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений**

Текущий контроль за соблюдением должностными лицами учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем учреждения участвующего в предоставлении государственной услуги, либо лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного

регламента, должностных инструкций и положений нормативных правовых актов органов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Персональная ответственность работников учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, предусматривается в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги.

### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

В целях осуществления контроля за предоставлением государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений прав заявителей Министерством культуры РД проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов Министерства культуры РД.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги отдельным категориям получателей государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя государственной услуги).

### **Ответственность должностных лиц органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Должностные лица учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, ответственные за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

## **V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов и должностных лиц министерства и подведомственных ему учреждений в досудебном и судебном порядке.

Получатели государственной услуги вправе обжаловать действия или бездействие:

специалистов - руководителю учреждения или министру (исполняющему обязанности министра) Министерства культуры Республики Дагестан;

руководителя учреждения - министру (исполняющему обязанности министра) Министерства культуры Республики Дагестан.

Получатель государственной услуги вправе обратиться с жалобой к министру (исполняющему обязанности министра) Министерства по физической культуре и спорту Республики Дагестан, руководителю учреждения лично или письменно.

При обращении получателя государственной услуги в Министерство культуры в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения в установленном порядке. В исключительных случаях министр либо лицо, исполняющее обязанности министра, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив об этом получателя государственной услуги.

Получатель государственной услуги в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование

юридического лица (если получателем государственной услуги является юридическое лицо), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю государственной услуги.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается получателю государственной услуги, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который получателю государственной услуги многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель регистрирующего органа, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем государственной услуги по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же регистрирующий орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется получатель государственной услуги, направивший обращение.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, получатель государственной услуги вправе вновь направить обращение в министерство или учреждение.

Получатели государственной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц министерства и учреждения в порядке и сроки, установленные процессуальным законодательством Российской Федерации.

Получатели государственной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов и должностных лиц министерства, учреждения, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

по номеру телефона, либо по электронному почтовому адресу министерства.

**Блок-схема  
последовательности действий при предоставлении государственной  
услуги «предоставление доступа к оцифрованным изданиям,  
хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом  
соблюдения требований законодательства Российской Федерации об  
авторских и смежных правах»**

