

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ
от 22 октября 2010 г. N 645

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА
К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ ГОСУДАРСТВЕННЫХ БИБЛИОТЕК
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ, ИХ БАЗАМ ДАННЫХ**

Список изменяющих документов
(в ред. приказов министерства культуры Ставропольского края
от 25.12.2012 N 1102, от 28.01.2014 N 37, от 04.07.2014 N 335,
от 18.01.2016 N 11, от 14.04.2016 N 105)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Порядком](#) разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставление государственных услуг) в Ставропольском крае, утвержденным постановлением Губернатора Ставропольского края от 09 марта 2007 г. N 123, приказываю:

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](#) предоставления государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Ставропольского края, их базам данных.
(п. 1 в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 25.12.2012 N 1102)
2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра культуры Ставропольского края Крихун В.Г.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Первый заместитель министра
В.Г.КРИХУН

Приложение
к приказу
министерства культуры
Ставропольского края
от 22 октября 2010 г. N 645

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
БИБЛИОТЕК СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ, ИХ БАЗАМ ДАННЫХ**

Список изменяющих документов
(в ред. приказов министерства культуры Ставропольского края
от 25.12.2012 N 1102, от 28.01.2014 N 37, от 04.07.2014 N 335,
от 18.01.2016 N 11, от 14.04.2016 N 105)

I. Общие положения

Предметом регулирования административного регламента является государственная услуга по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Ставропольского края, их базам данных (далее - Административный регламент). Административный регламент определяет сроки и последовательность осуществления административных процедур предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Ставропольского края, их базам данных.

Используемые в настоящем Административном регламенте термины подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным законодательством Российской Федерации.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

2. Круг заявителей: государственная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (далее - заявители).

3. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги.

3.1. Информация о местонахождении и графике работы государственных бюджетных учреждений культуры Ставропольского края, предоставляющих государственную услугу:

3.1.1. Местонахождение государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова": 355035, город Ставрополь, ул. Маршала Жукова, 14.

График работы: понедельник - четверг с 9.00 до 19.00, пятница с 10.00 до 19.00, воскресенье с 10.00 до 18.00, выходной день - суббота, каждый последний четверг месяца - санитарный день.

Телефон/факс приемной: (865-2) 26-79-62, телефон отдела правовой и деловой информации, а также информационно-библиографического отдела: (865-2) 26-00-42, 26-46-18.

Официальный сайт: www.skunb.ru.

Адрес электронной почты: statelib@estav.ru.

3.1.2. Местонахождение государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева": 355000, г. Ставрополь, ул. Мира, 382.

График работы: понедельник - пятница, воскресенье с 10.00 до 18.00, выходной день - суббота, каждый последний понедельник месяца - санитарный день.

Телефон/факс директора: (865-2) 75-31-64, телефоны отдела информационно-коммуникационных технологий (865-2) 24-27-49.

Официальный сайт: www.ekimovka.ru.

Адрес электронной почты: deti@stv.runnet.ru.

3.1.3. Местонахождение государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского": 355029, город Ставрополь, ул. Социалистическая, 1.

График работы: понедельник - пятница, с 08.00 до 17.00, суббота с 08.00 до 16.00, выходной день - воскресенье, каждый последний четверг месяца - санитарный день.

Телефон/факс директора: (865-2) 56-71-99, телефон отдела тифлобиблиографии и информации (865-2) 56-12-43.

Официальный сайт: www.skbs.ru.

Адрес электронной почты: skbs@skbs.ru.

3.1.4. Местонахождение государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Сягнуевой": 355008, город Ставрополь, просп. К. Маркса, 15.

(в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

График работы: понедельник - пятница, воскресенье с 10.00 до 18.00, выходной день - суббота, каждый последний четверг месяца - санитарный день.

Телефон/факс директора: (865-2) 28-32-65, телефон отдела информационных ресурсов (865-2) 28-32-51.

Официальный сайт: www.stavkub.ru.

Адрес электронной почты: info@stavkub.ru.

3.2. Заявитель может получить информацию о правилах предоставления государственной услуги лично или через законного представителя:

непосредственно в государственных бюджетных учреждениях культуры Ставропольского края (далее вместе именуемые - краевые государственные библиотеки):

государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова";

государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева";

государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Сягнуевой";

(в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского".

С использованием средств телефонной и почтовой связи краевых государственных библиотек, по адресам и телефонам, указанным в [пункте 3.1](#) настоящего Административного регламента;

с использованием официальных интернет-сайтов, электронной почты краевых государственных библиотек, по адресам, указанным в [пункте 3.1](#) настоящего Административного регламента;

с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Портал).

3.3. Информация, указанная в [подпунктах 3.1, 3.2](#) настоящего Административного регламента,

размещается:

на информационных стендах непосредственно в краевых государственных библиотеках;
на интернет-сайте министерства культуры Ставропольского края <http://www.mincultsk.ru>.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

4. Наименование государственной услуги: "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Ставропольского края, их базам данных".

5. Наименование государственных учреждений культуры Ставропольского края, предоставляющих государственную услугу:

государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова";

государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева";

государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского";

государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Сягнуевой".

(в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

Для предоставления государственной услуги краевые государственные библиотеки не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные организации, за исключением получения услуг, включенных в [Перечень](#) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг, утверждаемый правовым актом Правительства Ставропольского края.

6. Результатом предоставления государственной услуги является свободный и равный доступ к информации (библиографическим ресурсам библиотек), содержащейся в справочно-поисковых аппаратах и базах данных краевых государственных библиотек.

7. Максимальный срок предоставления государственной услуги при запросе заявителя в помещении краевых государственных библиотек - 30 минут с момента обращения заявителя, при запросе через сайты краевых государственных библиотек - 15 минут, при запросе через портал - 15 минут.

В случае приостановления предоставления государственной услуги из-за технических неполадок на серверном оборудовании и/или технических проблем с информационно-телекоммуникационной сетью Интернет срок предоставления государственной услуги продлевается до устранения неполадок.

8. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги:

[Конституция](#) Российской Федерации ("Российская газета" от 21.01.2009 N 7);

Гражданский [кодекс](#) Российской Федерации ("Российская газета" от 22.12.2006 N 289);

Федеральный [закон](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации" от 08.05.2006, N 19, ст. 2060);

Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета" от 30.07.2010 N 168);

Федеральный [закон](#) от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Российская газета" от 17.01.1995, N 11-12);

Федеральный [закон](#) от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" ("Российская газета" от 17.01.1995, N 11-12);

Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" ("Российская газета" от 29.07.2006, N 165);

[постановление](#) Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" ("Собрание законодательства Российской Федерации" от 30.05.2011, N 22);

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: [постановление](#) Правительства РФ от 16.08.2012 N 840 имеет название "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации", а не "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных

государственных служащих, должностных лиц, внебюджетных фондов Российской Федерации".

постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц, внебюджетных фондов Российской Федерации" ("Российская газета" от 22.08.2012, N 35);

Закон Ставропольского края от 12.11.2008 N 80-кз "О дополнительных гарантиях прав граждан Российской Федерации на обращения в Ставропольском крае" ("Собрание законодательства Российской Федерации", от 20.12.2008, N 36, ст. 7797);

Закон Ставропольского края от 17.05.1996 N 7-кз "О библиотечном деле в Ставропольском крае" ("Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края, 1996 г., N 5);

постановление Правительства Ставропольского края от 25.07.2011 N 295-п "Об утверждении Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций" ("Ставропольская правда" от 03.09.2011 N 183);

постановление Правительства Ставропольского края от 16 августа 2012 г. N 296-п "Об утверждении Положения о министерстве культуры Ставропольского края" ("Ставропольская правда" от 22.08.2012 N 210-211 (25728-25729));

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации ("Российская газета" от 16.02.2008, N 34);

уставы краевых государственных библиотек, с которыми можно ознакомиться на сайтах краевых государственных библиотек;

правила пользования краевыми государственными библиотеками Ставропольского края, с которыми можно ознакомиться на сайтах краевых государственных библиотек;

Федеральный **закон** от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 1995, N 48, ст. 4563; 1998, N 31, ст. 3803; 1999, N 2, ст. 232; N 29, ст. 3693; 2000, N 22, ст. 2267; 2001, N 24, ст. 2410; N 33, ст. 3426; N 53, ст. 5024; 2002, N 1, ст. 2; N 22, ст. 2026; 2003, N 2, ст. 167; N 43, ст. 4108; 2004, N 35, ст. 3607; 2005, N 1, ст. 25; 2006, N 1, ст. 10; 2007, N 43, ст. 5084; N 49, ст. 6070; 2008, N 9, ст. 817; N 29, ст. 3410; N 30, ст. 3616; N 52, ст. 6224; 2009, N 18, ст. 2152; N 30, ст. 3739; 2010, N 50, ст. 6609; 2011, N 27, ст. 3880; N 30, ст. 4596; N 45, ст. 6329; N 47, ст. 6608; N 49, ст. 7033; 2012, N 29, ст. 3990; N 30, ст. 4175; N 53, ст. 7621; 2013, N 8, ст. 717; N 19, ст. 2331; N 27, ст. 3460, ст. 3475, ст. 3477; N 48, ст. 6160; N 52, ст. 6986; 2014, N 26, ст. 3406; N 30, ст. 4268; 2015, N 27, ст. 3957);

(абзац введен **приказом** министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

иные нормативные акты Российской Федерации и Ставропольского края.

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем.

9.1. При первичном обращении за предоставлением государственной услуги в помещениях краевых государственных библиотек в соответствии с правилами пользования краевыми государственными библиотеками и внутренними нормативными актами заявители государственной услуги представляют:

в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова" документы, удостоверяющие личность, для получения читательского билета либо разового пропуска. При повторном обращении заявителем представляется читательский билет;

в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева" документы, удостоверяющие личность, представляют законные представители детей до 14 лет включительно - родители (усыновители) или опекуны, для получения ребенком или самим законным представителем читательского билета и регистрации в единой базе данных пользователей библиотеки. При повторном обращении в библиотеку предъявляется читательский билет. При однократном посещении библиотеки заявитель или его законный представитель могут воспользоваться государственной услугой на основании оформления разового пропуска;

в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Сяждевой" документы, удостоверяющие личность, для регистрации в дневнике регистрации читателей;

(в ред. **приказа** министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская

краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского" документы, удостоверяющие личность, для регистрации в базе данных читателей библиотеки.

9.2. Для получения государственной услуги через портал и через сайты краевых государственных библиотек документы не требуются.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, отсутствует.

10.1. В соответствии с [пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ) краевые государственные библиотеки, предоставляющие государственную услугу, не вправе требовать от заявителя:

(в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона N 210-ФЗ.

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

непредставление документов, предусмотренных [пунктом 9.1](#) настоящего Административного регламента.

12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги:

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с информационно-телекоммуникационной сетью Интернет.

13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

нарушение заявителем Правил пользования краевыми государственными библиотеками; чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила);

отсутствие в справочно-поисковом аппарате краевых государственных библиотек, их базах данных запрашиваемой информации.

14. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не требуется.

15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги:

государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

16.1. В помещениях краевых государственных библиотек процесс оказания государственной услуги начинается с обращения заявителя к сотрудникам - консультантам краевых государственных библиотек или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в специально оборудованных помещениях краевых государственных библиотек. Максимальное время ожидания заявителями в очереди для получения консультации по использованию справочно-поисковых аппаратов и баз данных - 6 минут, кроме государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского", где время ожидания продлевается до 15 минут.

(в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 28.01.2014 N 37)

Получение доступа к справочно-поисковому аппарату краевых государственных библиотек и их базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

16.2. Процесс оказания услуги через портал или сайты краевых государственных библиотек осуществляется при обращении заявителя за получением услуги посредством персонального компьютера, подключенного к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

16.3. Время ожидания свободных автоматизированных рабочих мест в помещениях краевых государственных библиотек - не более 15 минут.

17. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

17.1. Срок регистрации запроса заявителя в краевых государственных библиотеках составляет не более 10 минут. Время выдачи контрольного талона в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова" при повторном личном обращении в процессе оказания услуги в помещении данной библиотеки составляет также не более 10 минут. В других краевых государственных библиотеках процедура выдачи контрольного талона отсутствует.

17.2. Порядок регистрации запроса заявителя государственной услуги предусматривает: прием документов, установление личности заявителя государственной услуги; установку наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги в помещении краевых государственных библиотек;

выдачу (перерегистрацию) читательского билета или разового пропуска (в государственных бюджетных учреждениях культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова", "Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева"), присвоение регистрационного номера в книге учета регистрации читателей (в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой"), заполнение заявления-обязательства (в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для слепых имени В. Маяковского").

(в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

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

Места ожидания и предоставления государственной услуги оборудуются:

персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных, печатающим устройством;

удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителя: стульями и столами для возможности оформления документов;

информационными стендами, на которых размещается информация о режиме работы краевой государственной библиотеки, номера телефонов работников краевой государственной библиотеки, осуществляющих прием заявлений и заявителей, адрес интернет-сайта краевой государственной библиотеки, образец заполнения заявления;

первичными средствами пожаротушения;

автоматической системой оповещения людей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

В зданиях, в которых предоставляется государственная услуга, создаются условия для беспрепятственного доступа инвалидов к государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности.

(абзац введен [приказом](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

Инвалидам в целях доступности государственной услуги предоставляется возможность самостоятельного передвижения по зданию библиотеки, входа и выхода, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными возможностями здоровья при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

(абзац введен [приказом](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

(абзац введен [приказом](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

При предоставлении государственной услуги также соблюдаются требования, установленные положениями Федерального [закона](#) от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

(абзац введен [приказом](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

19. Показатели доступности и качества государственной услуги, предоставляемой краевыми государственными библиотеками.

19.1. Показатели доступности государственной услуги:

бесплатное оказание услуги;

минимизация количества взаимодействия с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительности;

уровень информирования заявителей о порядке предоставления государственной услуги посредством размещения информации на информационных стендах и официальных сайтах краевых государственных библиотек;

установление режима работы краевых государственных библиотек с учетом потребностей;

количество обращений граждан и организаций за оказанием государственной услуги;

соблюдение требований к режиму (графику) работы краевых государственных библиотек.

19.2. Показателями качества являются:

степень удовлетворенности заявителей качеством государственной услуги;

соответствие требованиям комфортности предоставления государственной услуги;

достоверность предоставляемой информации, полнота информирования;

процент получателей услуги, удовлетворенных проведенными информационными мероприятиями.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

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

предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге;

регистрация заявителя;

предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату краевых государственных библиотек, их базам данных;

отказ в предоставлении государственной услуги в соответствии с требованиями [пункта 11](#) настоящего Административного регламента.

21. Предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге.

21.1. Основанием для предоставления информации заявителю и обеспечения доступа заявителя к сведениям о государственной услуге является обращение заявителя государственной услуги за информацией лично, по телефону, через официальные интернет-сайты краевых государственных библиотек, портал либо посредством традиционной или электронной почтовой связи.

Информирование осуществляется при обращении заявителя в ту или иную краевую государственную библиотеку письменно в произвольной форме по юридическим адресам, адресам сайтов, по электронной почте и устно по телефонам, указанным в [пункте 3](#) настоящего Административного регламента, а также через портал.

При обращении заявителя в краевую государственную библиотеку ответ дается должностным лицом, ответственным за информирование заявителя.

В государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова" ответственными за информирование заявителя являются специалисты отдела правовой и деловой информации, а также информационно-библиографического отдела.

В государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева" ответственными за информирование заявителя являются специалисты отдела информационно-коммуникационных технологий.

В государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой" ответственными за информирование заявителя являются специалисты отдела информационных ресурсов.

(в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

В государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского" ответственными за информирование заявителя являются специалисты отдела тифлобиблиографии и информации.

При необходимости получения дополнительной информации заявитель обращается в министерство культуры Ставропольского края (далее - министерство) по адресу: г. Ставрополь, ул. Булкина, д. 17.

Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

Для информирования через портал заявитель регистрируется на портале и получает через личный кабинет доступ к соответствующей государственной услуге автоматически.

При письменном обращении ответ направляется получателю государственной услуги в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

На обращения, полученные по электронной почте, ответ направляется на электронный адрес обратившегося, не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения и не позднее истечения 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ, на сайтах краевых государственных библиотек.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных

листочков, оформления информационных стендов, посредством электронных табло.

Результатом административной процедуры является получение заявителем сведений о государственной услуге.

22. Регистрация заявителя для предоставления ему государственной услуги.

22.1. Основанием для регистрации заявителя, осуществляемой в помещении государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова", является личное обращение заявителя в библиотеку и предусматривает предъявление заявителем сотруднику отдела контроля, регистрации и учета (далее - специалист) оригинала документа, удостоверяющего личность. Специалист удостоверяет личность заявителя, проводит проверку на наличие данных в базе читателей библиотеки, принимает решение о записи в библиотеку, оформляет читательский билет и выдает его заявителю на руки или отказывает в записи в библиотеку в соответствии с [пунктом 11](#) настоящего Административного регламента. Результатом административной процедуры является выдача читательского билета. Запись данных о заявителе фиксируется в базе читателей библиотеки.

Срок исполнения административной процедуры - не более 10 минут.

Основанием для регистрации заявителя, осуществляемой в помещении государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева", является личное обращение заявителя - читателя-ребенка или его законного представителя в библиотеку и предусматривает предъявление сотруднику сектора регистрации и учета читателей (далее - специалист) родителями или опекунами детей до 14 лет документов, удостоверяющих личность. Специалист удостоверяет личность заявителя, проводит проверку на наличие данных в единой базе данных пользователей библиотеки, принимает решение о записи в библиотеку, оформляет читательский билет и выдает его заявителю на руки или отказывает в записи в библиотеку в соответствии с [пунктом 11](#) настоящего Административного регламента. Результатом административной процедуры является выдача ребенку или законному представителю читательского билета. Запись данных о заявителе фиксируется в единой базе пользователей библиотеки.

Срок исполнения административной процедуры - не более 10 минут.

Основанием для регистрации заявителя, осуществляемой в помещении государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой", является личное обращение заявителя и предусматривает предъявление заявителем сотруднику отдела обслуживания (далее - специалист) оригинала документа, удостоверяющего личность. Специалист удостоверяет личность заявителя, проводит проверку на наличие данных в базе читателей библиотеки, принимает решение о записи в библиотеку и регистрирует в книге учета читателей или отказывает в записи в библиотеку в соответствии с [пунктом 11](#) настоящего Административного регламента. Результатом административной процедуры является регистрация в дневнике регистрации читателей. Запись данных о заявителе фиксируется в базе читателей библиотеки.

(в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

Срок исполнения административной процедуры - не более 10 минут.

Основанием для регистрации заявителя, осуществляемой в помещении государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского", является личное обращение заявителя и предусматривает предъявление заявителем сотруднику отдела обслуживания (далее - специалист) оригинала документа, удостоверяющего личность. Специалист удостоверяет личность заявителя, проводит проверку на наличие данных в базе читателей библиотеки, принимает решение о записи в библиотеку и регистрирует в базе читателей библиотеки или отказывает в записи в библиотеку в соответствии с [пунктом 11](#) настоящего Административного регламента. Результатом административной процедуры является регистрация в базе читателей библиотеки. Запись данных о заявителе фиксируется в базе читателей библиотеки.

Срок исполнения административной процедуры - не более 20 минут.

При повторном обращении за предоставлением государственной услуги в помещениях краевых государственных библиотек заявителями представляются:

в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова" и в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева" - читательский билет;

в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой" - номер регистрации, значащийся в дневнике регистрации читателей;

(в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского" - документ, удостоверяющий

личность.

22.2. Основанием для регистрации заявителя в личном кабинете портала является заполнение анкеты, размещенной на портале. Результатом административной процедуры является регистрация заявителя в личном кабинете.

22.3. Основанием для регистрации заявителя через сайты краевых государственных библиотек является обращение заявителя к электронным каталогам. Максимальный срок административного действия - 15 минут. Результатом административной процедуры является доступ к электронным каталогам.

23. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату государственных библиотек Ставропольского края, их базам данных.

23.1. Основанием для доступа к справочно-поисковому аппарату краевых государственных библиотек Ставропольского края, их базам данных в помещениях краевых государственных библиотек является личное обращение заявителя для доступа к справочно-поисковому аппарату краевых государственных библиотек Ставропольского края, их базам данных.

Ответственными лицами за предоставление заявителю государственной услуги в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю. Лермонтова" являются сотрудники отдела правовой и деловой информации, а также информационно-библиографического отдела, в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева" - сотрудники отдела информационно-коммуникационных технологий, в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Сягнуевой" - сотрудники отдела информационных ресурсов, в государственном бюджетном учреждении культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского" - отдела тифлобиблиографии и информации.

(в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 18.01.2016 N 11)

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату краевых государственных библиотек Ставропольского края, их базам данных в помещениях краевых государственных библиотек осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек в помещениях библиотек непрерывное пользование справочно-поисковым аппаратом может быть ограничено до 40 минут, кроме государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края "Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского", где время пользования справочно-поисковым аппаратом может быть ограничено до 1,5 часа.

Результатом административной процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения государственной услуги в помещении библиотеки и получение доступа заявителем к справочно-поисковым аппаратам и базам данных краевых государственных библиотек.

23.2. Основанием для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Ставропольского края, их базам данных через портал является авторизация заявителя в личном кабинете портала. Заявитель через поисковую систему портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края находит услугу и формулирует поисковый запрос в имеющемся поисковом поле на соответствующую государственную услугу.

При наличии запрашиваемой информации в базах данных осуществляется доступ к данной информации.

При отсутствии запрашиваемой информации в базе данных библиотеки заявитель об этом уведомляется системой.

Результатом административной процедуры является доступ к запрашиваемой информации либо уведомление заявителя об отсутствии запрашиваемой информации в базах данных краевых государственных библиотек.

23.3. Основанием для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек Ставропольского края, их базам данных через сайты краевых государственных библиотек является обращение заявителя к базе данных той или иной краевой государственной библиотеки и осуществление поиска необходимой информации по имеющимся поисковым полям на соответствующую государственную услугу.

При наличии запрашиваемой информации в базе данных осуществляется доступ к данной информации. Результатом административной процедуры является доступ заявителя к запрашиваемой информации.

При отсутствии запрашиваемой информации в базе данных заявитель об этом уведомляется информационной системой. Результатом административной процедуры является уведомление информационной системой заявителя об отсутствии в базе данных запрашиваемой информации.

24. Отказ в предоставлении государственной услуги.

24.1. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

нарушение правил пользования краевыми государственными библиотеками;
чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила);

отсутствие в справочно-поисковом аппарате краевых государственных библиотек, базах данных запрашиваемой информации.

24.2. Ответственные за предоставление заявителю государственной услуги лица в государственных краевых библиотеках, перечисленные в [пункте 23.1](#), разъясняют заявителю причины отказа в предоставлении государственной услуги и письменно уведомляют заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги с обоснованием причин отказа, заверив уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги своей подписью.

Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги с обоснованием причин отказа оформляется в 2 экземплярах, один из которых выдается заявителю, второй остается на хранении в отделе государственной краевой библиотеки, ответственном за предоставление государственной услуги. Результатом административной процедуры является уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги. Максимальный срок административной процедуры - 30 минут.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

25. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении государственной услуги, осуществляют заведующие отделами краевых государственных библиотек, предоставляющих данную услугу и указанных в [пункте 23.1](#) настоящего Административного регламента, путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Ставропольского края.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги структурными подразделениями осуществляют директора краевых государственных библиотек или их заместители, перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается нормативными актами библиотеки.

Результатом проведения текущего контроля является выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц.

26. Проверки полноты и качества предоставления услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

26.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся ежеквартально.

26.2. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся в случае поступления жалоб на полноту и качество предоставления государственной услуги.

26.3. Ответственность должностных лиц краевых государственных библиотек за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.

Должностные лица краевых государственных библиотек несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

26.4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

26.4.1. Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги в форме замечаний к качеству предоставления государственной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления государственной услуги.

26.4.2. Предложения и замечания представляются непосредственно должностным лицам краевых государственных библиотек либо с использованием средств телефонной и почтовой связи, а также интернет-сайта министерства.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) краевых государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц

27. В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействия) должностных лиц краевых государственных библиотек, ответственных за предоставление государственной услуги, могут быть обжалованы заявителем в краевые государственные библиотеки по адресам, указанным в [пункте 3.1.](#)

28. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в соответствующую краевую государственную библиотеку жалобы.

29. Жалоба подается в краевую государственную библиотеку в письменной форме (на бумажном носителе), в том числе при личном приеме заявителя в той или иной краевой государственной библиотеке, и в электронной форме.

Жалоба может быть направлена:

заместителю директора краевой государственной библиотеки на решение и действие (бездействие) руководителя структурного подразделения краевой государственной библиотеки;

директору краевой государственной библиотеки на решение и действие (бездействие) заместителя директора;

в случае обжалования действий (бездействия) директора краевой государственной библиотеки жалоба направляется в министерство.

30. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем:

на имя Губернатора Ставропольского края, в случае если обжалуется решение министра, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

в министерство, в случае если обжалуются решения и действия (либо бездействие) краевой государственной библиотеки и ее должностных лиц, гражданских служащих, а также директора краевой государственной библиотеки, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя.

Рассмотрение жалобы в этом случае осуществляется в соответствии с [правилами](#) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края, утвержденных постановлением Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. N 428-п.

(п. 30 в ред. [приказа](#) министерства культуры Ставропольского края от 28.01.2014 N 37)

31. Жалоба должна содержать следующую информацию:

наименование краевой государственной библиотеки, предоставляющей государственную услугу, должностного лица краевой государственной библиотеки, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) краевой государственной библиотеки, должностного лица краевой государственной библиотеки либо сотрудника;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) краевой государственной библиотеки, должностного лица краевой государственной библиотеки либо сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

При обращении заявителя в краевую государственную библиотеку за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, краевая государственная библиотека обязана представить их при наличии.

Жалоба подписывается подавшим ее лицом.

32. В случае если жалоба подается через законного представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

33. Прием жалоб в письменной форме осуществляется краевой государственной библиотекой в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение

государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

34. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта краевой государственной библиотеки или портала.

35. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пунктах 31, 32](#) настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен Федеральным [законом](#) от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи", при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Рассмотрение жалобы приостанавливается на основании заявления лица, подавшего такую жалобу.

36. В случае если принятие решения по жалобе, поданной заявителем в краевую государственную библиотеку, не входит в ее компетенцию, краевая государственная библиотека в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в уполномоченном на рассмотрение жалобы органе.

37. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края.

38. Должностные лица краевой государственной библиотеки, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 36](#) настоящего Административного регламента.

39. Краевые государственные библиотеки обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий краевых государственных библиотек, их должностных лиц либо сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальных сайтах, на Портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) краевых государственных библиотек, их должностных лиц либо сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

40. Жалоба, поступившая в соответствующую краевую государственную библиотеку, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены краевой государственной библиотекой.

В случае обжалования отказа краевой государственной библиотеки, ее должностного лица в приеме документов у заявителя жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

41. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо краевой государственной библиотеки, уполномоченное на рассмотрение жалоб, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта краевой государственной библиотеки.

При удовлетворении жалобы краевая государственная библиотека принимает исчерпывающие

меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

Жалоба удовлетворяется в случае выявления в решениях, действиях (бездействии) краевой государственной библиотеки, должностных лиц краевой государственной библиотеки либо сотрудников нарушений порядка предоставления государственной услуги.

Жалоба не удовлетворяется в случае признания решений, действий (бездействия) краевой государственной библиотеки, должностных лиц краевой государственной библиотеки либо сотрудников соответствующими установленному порядку предоставления государственной услуги.

Если в результате рассмотрения жалобы признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу краевой государственной библиотеки либо сотруднику, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной услуги, повлекшие за собой жалобу. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

(в ред. приказа министерства культуры Ставропольского края от 14.04.2016 N 105)

42. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица краевой государственной библиотеки либо сотрудника, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо сотруднике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом краевой государственной библиотеки.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица либо сотрудника, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

43. Краевые государственные библиотеки отказывают в удовлетворении жалобы в случае, если жалоба признана необоснованной.

(п. 43 в ред. приказа министерства культуры Ставропольского края от 14.04.2016 N 105)

44. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий государственную услугу, и его должностному лицу, гражданскому служащему, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(п. 44 в ред. приказа министерства культуры Ставропольского края от 04.07.2014 N 335)

45. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) должностных лиц, сотрудников, принимаемыми (осуществляемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обжалование в судебном порядке производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

