



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

(Минкультуры ЧР)

НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН КУЛЬТУРИН МИНИСТЕРСТВО

П Р И К А З

11.07.2023

№ 61-0С

г. Грозный

**Об утверждении административного регламента
предоставления государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»**

В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Чеченской Республики от 21 июля 2009 года № 50-РЗ «О библиотечном деле в Чеченской Республике», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Чеченской Республики, утвержденным постановлением Правительства Чеченской Республики от 31 мая 2022 года № 142, а также с учетом протеста Прокуратуры Чеченской Республики от 26 мая 2023 года № 7-11-2023/25, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Начальнику информационного отдела ГКУ «Управления по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» Шахгиреевой А.Д. обеспечить размещение приказа на официальном сайте Минкультуры ЧР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Признать утратившим силу приказ Министерства культуры Чеченской Республики от 31 мая 2018 года № 30-ос «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Чеченской Республики государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра культуры Чеченской Республики Милькиева Р.В.

5. Настоящий приказ вступает в силу по истечении десяти дней после дня его официального опубликования.

И.о. министра

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'М.Д. Байсарова', written in a cursive style.

М.Д. Байсарова

**Административный регламент
предоставления государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее соответственно – Административный регламент, государственная услуга) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной услуги.

1.2. Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги государственными библиотеками Чеченской Республики, подведомственными Министерству культуры Чеченской Республики (далее соответственно – республиканские государственные библиотеки, Министерство), требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением государственной услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) республиканских государственных библиотек и их должностных лиц.

2. Круг заявителей

2.1. Заявителями на получение государственной услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе российские и иностранные граждане, и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся с заявлением о предоставлении государственной услуги (далее – Заявители).

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

3.1. Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется Заявителю по телефону, на личном приеме, на информационных стендах, оборудованных в помещениях республиканских государственных библиотек, предназначенных для приема граждан, размещается на официальных сайтах республиканских государственных библиотек, а также в информационной системе Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики» (www.pgu.gov-chr.ru) (далее – Портал), на Едином портале

государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://www.gosuslugi.ru/>) (далее – ЕПГУ).

Сведения о ходе предоставления государственной услуги предоставляются должностным лицом республиканской государственной библиотеки по телефону, на личном приеме, по электронной почте.

3.2. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется следующими способами:

1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) в ЕПГУ, на Портале, на официальных сайтах республиканских государственных библиотек;

2) непосредственно в помещениях республиканских государственных библиотек: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги;

3) в рекламной продукции на бумажных носителях;

4) при обращении по телефону – в виде устных ответов на конкретные вопросы, содержащих запрашиваемую информацию;

5) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) – в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

3.3. Устное информирование осуществляется должностными лицами республиканских государственных библиотек при обращении Заявителя за информацией лично или по телефону.

Должностные лица, осуществляющие устное информирование, принимают все необходимые меры для представления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Устное информирование каждого Заявителя, обратившегося лично, осуществляется должностными лицами республиканских государственных библиотек в пределах времени, необходимого для информирования Заявителя.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании республиканской государственной библиотеки, в которую позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо республиканской государственной библиотеки, осуществляющее информирование, не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Должностное лицо республиканской государственной библиотеки, осуществляющее консультирование, не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий

предоставления государственной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Прием Заявителей в республиканской государственной библиотеки осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

3.4. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу).

Ответ на обращение Заявителя представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), номера телефона исполнителя и направляется по адресу, указанному в обращении.

3.5. На информационных стендах, размещаемых в помещениях и на официальных сайтах республиканских государственных библиотек содержится следующая информация: местонахождение Министерства и республиканских государственных библиотек, ФИО руководителя, график (режим) работы, номера справочных телефонов, факса, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению Государственной услуги, уставы республиканских государственных библиотек, Административный регламент по предоставлению Государственной услуги, основания для отказа в предоставлении Государственной услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Государственной услуги.

3.6. Республиканские государственные библиотеки обеспечивают актуализацию справочной информации на своих официальных сайтах в сети «Интернет», на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, в ЕПГУ и на Портале в течение десяти рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

4. Наименование государственной услуги

4.1. Государственная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

5. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

5.1. Органом, координирующим предоставление государственной услуги в государственных библиотеках Чеченской Республики, находящихся в ведении Министерства культуры Чеченской Республики, является Министерство культуры Чеченской Республики.

Структурное подразделение Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги – отдел социально-культурной деятельности департамента искусств и социально-культурной деятельности Министерства культуры Чеченской Республики.

5.2. Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется следующими республиканскими государственными библиотеками, подведомственными Министерству:

5.2.1. Государственное бюджетное учреждение «Национальная библиотека Чеченской Республики им. А.А. Айдамирова»;

5.2.2. Государственное бюджетное учреждение «Республиканская детская библиотека имени Героя социалистического труда Сергея Владимировича Михалкова»;

5.2.3. Государственное бюджетное учреждение «Республиканская специальная библиотека для слепых».

5.3. При предоставлении государственной услуги республиканские государственные библиотеки не взаимодействуют с иными исполнительными органами государственной власти Чеченской Республики, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления, а также иными организациями.

5.4. Республиканские государственные библиотеки не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные органы власти, органы местного самоуправления или организации.

6. Результат предоставления государственной услуги

6.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек;
- обоснованный отказ в предоставлении государственной услуги.

7. Срок предоставления государственной услуги

7.1. Государственная услуга предоставляется на официальных сайтах республиканских государственных библиотек в сети Интернет круглосуточно.

7.2. В случае обращения в республиканские государственные библиотеки лично, через законного представителя, по телефону

государственная услуга предоставляется в соответствии с их графиком работы.

7.3. При личном обращении и при обращении по телефонам республиканских государственных библиотек ответ заявителю дается в момент обращения.

7.4. Ответы на обращения, поступившие по почте, а также полученные по электронной почте, направляются заявителю в срок, не превышающий 72 часа со дня получения запроса, на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении (или другим указанным в обращении способом).

7.5. При предоставлении государственной услуги в электронном виде не требуется регистрации запроса заявителя. Государственная услуга предоставляется в интерактивном режиме, непосредственно в момент посещения заявителем Интернет-сайта до момента выхода из него.

8. Правовые основания для предоставления государственной услуги

8.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, подлежит обязательному размещению на официальных сайтах республиканских государственных библиотек сети Интернет, в государственной информационной системе Чеченской Республики «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системе Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

8.2. Республиканскими государственными библиотеками обеспечивается актуализация перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на своих официальных сайтах в сети Интернет, а также в соответствующем разделе в государственной информационной системе Чеченской Республики «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций).

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

9.1. Для предоставления заявителю государственной услуги не требуется предоставления документов.

9.2. Государственная услуга предоставляется заявителю на основании обращения в устной форме, а также посредством формирования электронного поискового запроса в сети Интернет. Представление документов от заявителя для предоставления услуги не требуется.

9.3. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля формы поискового запроса в электронном виде.

9.4. Предоставление государственной услуги в помещениях республиканских государственных библиотек осуществляется при наличии читательского билета. Заявителю, не являющемуся пользователем

библиотеки, государственная услуга предоставляется по разовому читательскому билету.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в конкретную библиотеку, установленным Правилами пользования библиотекой.

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

10.1. Основания для отказа в приеме документов при предоставлении государственной услуги отсутствуют, поскольку предоставление документов не предусмотрено.

11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

11.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

11.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

11.2.1. чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства (непреодолимая сила, форс-мажор), технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет;

11.2.2. завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;

11.2.3. несоответствие обращения содержанию государственной услуги;

11.2.4. отсутствие запрашиваемой информации в базе данных республиканской государственной библиотеки;

11.2.5. текст электронного или письменного запроса (заявления) не поддается прочтению.

12. Указание на запрет требовать от заявителя

12.1. Запрещается требовать от заявителя:

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

12.1.2. представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об

организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

12.1.3. осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

12.1.4. представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

12.1.5. предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

13. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

13.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

14. Максимальный срок ожидания в очереди

14.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче Заявителем заявления и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

15. Срок регистрации запроса (заявления) Заявителя о предоставлении государственной услуги

15.1. Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется непосредственно в день его получения.

16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

16.1. Государственную услугу в электронном виде может получить любой заявитель, имеющий современное техническое средство (сотовый телефон, ноутбук и проч.), в любое время, в любом месте с выходом в сеть Интернет.

16.2. Прием граждан осуществляется в помещениях республиканских государственных библиотек, оказывающих государственную услугу.

16.3. Республиканскими государственными библиотеками при предоставлении государственной услуги создаются условия инвалидам и другим маломобильным группам населения для беспрепятственного доступа

к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, и беспрепятственного их передвижения в указанных помещениях.

16.4. В помещениях, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, должны быть созданы условия для обслуживания инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

1) беспрепятственный доступ к помещениям, где предоставляется государственная услуга;

2) возможность самостоятельного или с помощью работников передвижения по территории, на которой расположены помещения;

3) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью работников;

4) оснащение специальным оборудованием для удобства и комфорта инвалидов помещения для возможного кратковременного отдыха в сидячем положении при нахождении в помещении;

5) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях.

16.5. Здания, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, должны быть оснащены следующими специальными приспособлениями и оборудованием:

1) специальными указателями около строящихся и ремонтируемых объектов;

2) звуковой сигнализацией у светофоров;

3) телефонами-автоматами или иными средствами связи, доступными для инвалидов;

4) санитарно-гигиеническими помещениями;

5) пандусами и поручнями у лестниц при входах в здание;

6) пандусами при входах в здания, пандусами или подъемными пандусами, или подъемными устройствами у лестниц на лифтовых площадках;

7) средствами дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

16.6. На каждой стоянке (остановке) транспортных средств мест отдыха выделяется не менее 10 (Десяти) процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

16.7. Помещения, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, должны соответствовать требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от

22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

16.8. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

16.9. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы работников.

16.10. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

16.11. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронных почт республиканских государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу;

- режим работы республиканских государственных библиотек, предоставляющих Государственную услугу;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и информирование граждан;

- настоящий Административный регламент.

17. Показатели доступности и качества государственной услуги

17.1. Оценка доступности и качества предоставления государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

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

2) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

3) возможность получения государственной услуги в любой республиканской государственной библиотеке, предоставляющей государственную услугу, по выбору заявителя;

4) доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения;

5) соблюдения установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги;

6) соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

7) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц и их некорректное (невнимательное) отношение к Заявителям;

8) отсутствие обоснованных жалоб со стороны Заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

9) предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

18. Иные требования к предоставлению государственной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

18.1. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

18.2. Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу осуществляется в части обеспечения возможности:

– предоставления государственной услуги и получения результата предоставления государственной услуги посредством использования информационно-коммуникационных технологий;

– подачи запросов (заявлений) о предоставлении государственной услуги посредством почтовой, факсимильной связью или электронной почты.

18.3. Заявителям обеспечивается возможность представления запроса (заявления) посредством электронной почты.

19. Случаи и порядок предоставления государственной услуги в упреждающем (проактивном) режиме

19.1. Случаи и порядок предоставления государственной услуги в упреждающем (проактивном) режиме в соответствии с частью 1 статьи 7.3 Федерального закона № 210-ФЗ не предусмотрены.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

20. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги

20.1. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение заявителя (личное или через сеть Интернет).

20.2. Предоставление заявителю государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) запись (регистрация) в республиканскую государственную библиотеку, в которую заявитель лично обратился за государственной услугой;

2) консультационная помощь сотрудника библиотеки, осуществляющего оказание государственной услуги в случае, если это необходимо;

3) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении в библиотеку лично либо на сайте библиотеки через сеть Интернет.

При наличии у заявителя читательского билета, а также в случае обращения заявителя за получением государственной услуги на официальные сайты библиотек в сети Интернет, прохождение административной процедуры, предусмотренной подпунктом 1 пункта 20.2 Административного регламента, не требуется.

20.3. Для получения государственной услуги через сеть Интернет, заявитель заполняет следующие поисковые поля (или часть из них) на официальных сайтах республиканских государственных библиотек:

- Автор,
- Заглавие,
- Год издания,
- Место издания,
- ISBN,
- Издательство.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии библиографической записи (записей).

В случае ответа «Нет в наличии» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии необходимой информации получатель услуги может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов, просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

20.4. Результат выполнения государственной услуги фиксируется на официальном сайте республиканской государственной библиотеки в сети Интернет, в разделе «Государственные услуги», услуга «Предоставление

доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», «Статистика».

20.5. При обращении в библиотеку специалист соответствующей библиотеки выполняет работу по исполнению запроса заявителя и формирует ответ на запрос лично, по телефону, почтой или по электронной почте в виде библиографической записи, содержащей сведения согласно пункту 20.3 Административного регламента.

20.6. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек при личном обращении осуществляется в часы работы республиканских государственных библиотек.

20.7. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

20.8. Государственная услуга считается качественно оказанной, если заявителю в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 11.2 Административного регламента.

21. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

21.1. Результат предоставления государственной услуги не предполагает выдачу документов.

22. Варианты предоставления государственной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата государственной услуги, за получением которого они обратились

22.1. Варианты предоставления государственной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата государственной услуги, за получением которого они обратились, не предусмотрены.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

23. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными работниками Организации положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

23.1. Внутренний контроль за соблюдением и исполнением специалистами республиканской государственной библиотеки положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителями республиканских государственных библиотек, предоставляющих государственную услугу.

23.2. Внешний контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами и специалистами республиканской государственной библиотеки положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителем и должностными лицами Министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

23.3. Текущий контроль осуществляется постоянно по каждой процедуре в соответствии с установленными Административным регламентом содержанием действий и срокам их осуществления, а также путем проведения проверок исполнения положений Административного регламента.

23.4. О случаях и причинах нарушения сроков, содержания административных процедур и действий должностные лица немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

23.5. Должностные лица библиотек, ответственные за осуществление административных процедур (действий) и принятие решений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение или ненадлежащее выполнение административных процедур (действий), в том числе за несоблюдение установленных сроков их осуществления, предусмотренных Административным регламентом, за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления услуги.

23.6. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

24. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

24.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы Заявителей, на решения, действия (бездействие) должностных лиц республиканских государственных библиотек.

24.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

24.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги устанавливается организационно-распорядительными актами республиканских государственных библиотек, Министерства.

24.4. При выявлении в ходе проверок нарушений исполнения положений законодательства Российской Федерации, включая положения настоящего Административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, в том числе по жалобам на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц библиотек, принимаются меры по устранению таких нарушений.

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

25.1. Должностными лицами республиканских государственных библиотек, ответственными за предоставление государственной услуги, а также за соблюдение порядка предоставления государственной услуги, являются руководители структурных подразделений республиканских государственных библиотек, непосредственно предоставляющих государственную услугу.

25.2. По результатам проведенных мониторинга и проверок, в случае выявления неправомερных решений, действий (бездействия) должностных лиц республиканских государственных библиотек и фактов нарушения прав и законных интересов Заявителей, должностные лица республиканских государственных библиотек несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

26. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

26.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в порядке и формах, предусмотренными настоящим Административным регламентом.

26.2. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги с целью соблюдения порядка ее предоставления имеют право направлять в республиканские государственные библиотеки и (или) Министерство жалобы на нарушение

должностными лицами республиканских государственных библиотек порядка предоставления государственной услуги, повлекшее ее непредоставление или предоставление с нарушением срока, установленного настоящим Административным регламентом.

26.3. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги имеют право направлять в республиканские государственные библиотеки и (или) Министерство индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления государственной услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействие) должностных лиц республиканских государственных библиотек и принятые ими решения, связанные с предоставлением государственной услуги.

26.4. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности республиканских государственных библиотек при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) республиканских государственных библиотек, их должностных лиц

27. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

27.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, должностными лицами республиканских государственных библиотек (далее – жалоба).

27.2. В случае, когда жалоба подается через представителя Заявителя, в качестве документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, могут быть представлены: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

27.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

27.3.1. нарушения срока регистрации запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги;

27.3.2. нарушения срока предоставления государственной услуги;

27.3.3. требования у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

27.3.4. отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у Заявителя;

27.3.5. отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации;

27.3.6. требования с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

27.3.7. отказа республиканских государственных библиотек, должностного лица республиканских государственных библиотек в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной документах либо нарушение срока таких исправлений;

27.3.8. нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

27.3.9. приостановления предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством Российской Федерации;

27.3.10. требования у Заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, указанных в настоящем административном регламенте.

27.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование республиканской государственной библиотеки, указание на должностное лицо республиканской государственной библиотеки, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) республиканской государственной библиотеки, должностного лица республиканской государственной библиотеки;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) республиканской государственной библиотеки, должностного лица республиканской государственной библиотеки. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

27.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе на личном приеме Заявителя, по почте либо в электронной форме.

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

27.7. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных простой ЭП уполномоченного лица. При этом документ, удостоверяющий личность, не требуется.

27.8. В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

1) официального сайта республиканских государственных библиотек и (или) Министерства в сети Интернет;

2) ЕПГУ;

3) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

27.9. В республиканских государственных библиотеках и Министерстве определяются работники, которые обеспечивают:

- 1) прием и регистрацию жалоб;
- 2) направление жалоб в уполномоченные органы;
- 3) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

27.10. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- 2) в удовлетворении жалобы отказывается по основаниям, предусмотренным пунктом 27.13 настоящего административного регламента.

27.11. При удовлетворении жалобы республиканские государственные библиотеки / Министерство принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

27.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

27.12.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом республиканских государственных библиотек / Министерства.

27.12.2. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы представляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

27.12.3. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых республиканской государственной библиотекой / Министерством, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения государственной услуги.

27.12.4. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

27.12.5. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование республиканской государственной библиотеки / Министерства, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица и (или) работника, принявшего решение по жалобе;

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

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, а также информация, указанная в пункте 27.12.3 настоящего административного регламента;

7) информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

27.13. Республиканские государственные библиотеки / Министерство отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

27.14. Республиканские государственные библиотеки / Министерство оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

2) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе.

27.14.1. Республиканские государственные библиотеки / Министерство сообщают Заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы.

27.15. Заявитель имеет право обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

27.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо или работник, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

27.17. Республиканские государственные библиотеки / Министерство обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) республиканских государственных библиотек, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах республиканских государственных библиотек / Министерства, ЕПГУ;

3) консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) республиканских государственных библиотек, должностных лиц республиканских государственных библиотек, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

27.18. Сведения о содержании жалоб подлежат размещению в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с требованиями Положения о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

28. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

28.1. Жалоба подается в республиканскую государственную библиотеку, предоставившую государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) республиканской государственной библиотеки, ее работника, и рассматривается республиканской государственной библиотекой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

28.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) республиканских государственных библиотек подается в Министерство.

28.3. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется республиканской государственной библиотекой по месту подачи заявления Заявителем на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо по месту получения Заявителем результата указанной государственной услуги.

Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется Министерством по месту его работы. Время приема жалоб должно совпадать со временем работы Министерства по месту ее работы.

28.4. Жалоба, поступившая в республиканские государственные библиотеки / Министерство, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

28.5. Жалоба рассматривается в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации (если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены республиканскими государственными библиотеками, Министерством).

28.6. В случае обжалования отказа республиканских государственных библиотек, их должностных лиц в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана Заявителем в республиканскую государственную библиотеку, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение государственный орган, о чем в письменной форме информируется Заявитель.

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

29. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ

29.1. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайте республиканских государственных библиотек, Министерства, на ЕПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному Заявителем.

30. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) республиканских государственных библиотек, их должностных лиц

30.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, размещен в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и в государственной информационной системе Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики».

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений

и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

Постановление Правительства Чеченской Республики от 11 июля 2013 года № 171 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чеченской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чеченской Республики, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных услуг, или их работников»;

Постановление Правительства Чеченской Республики от 31 мая 2022 года № 142 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Чеченской Республики и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Чеченской Республики».

Приложение
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам
данных»

**Форма запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам
данных»**

Руководителю _____

_____ (наименование учреждения)

_____ (Ф.И.О.)

от _____

_____ (Ф.И.О.)

Проживающего (ей) по адресу:

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

**о предоставлении государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату ГБУ (название республиканской государственной библиотеки, оказывающей государственную услугу), базам данных _____.

(указать точное название базы данных)

Нужное подчеркнуть:

- 1) База данных «Книги»;
- 2) База данных «Журналы»;
- 3) База данных «Краеведческой тематики»;
- 4) Другие базы данных;
- 5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Чеченской Республики и России.

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,
- выслать по адресу: _____,
- передать электронной почтой e-mail: _____,
- получу лично в руки.

« _____ » _____ 20__ г.

_____ (подпись)

_____ (фамилия, инициалы)