



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «БИБЛИОТЕЧНОЕ,
БИБЛИОГРАФИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ БИБЛИОТЕКИ»**

I. Общие положения

Административный регламент (далее – Регламент) предоставления государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки (далее – государственная услуга) Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Крым «Республиканская крымскотатарская библиотека им. И. Гаспринского» (далее – Библиотека) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

Регламент определяет регулирование общественных отношений доступа граждан, иных заинтересованных лиц (далее – пользователей) к информации, получение ими необходимых информационных сведений при осуществлении Библиотекой библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей.

Основные понятия, используемые в административном регламенте:

абонемент - форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

административный регламент – нормативно-правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги;

библиотека - информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь - штатный сотрудник библиотеки;

библиотечное обслуживание - деятельность библиотеки по предоставлению пользователям документов, библиографической, фактографической и другой информации в соответствии с их запросами, а также оказанию других библиотечных услуг;

библиотечная услуга - конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем;

государственная услуга – предоставление возможности физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленным действующим законодательством;

документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

читальный зал – структурное подразделение библиотеки, предоставляющее документы для использования в ее пределах;

читательский формуляр - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей Библиотеки, организации библиотечного обслуживания физических и юридических лиц, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственной услуги.

2. Нормативно -правовые основания для предоставления государственной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Конституция Республики Крым;
- 3) Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- 4) Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 5) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.92 № 3612-1;
- 6) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149–ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 7) Федеральный закон от 29 декабря 1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 8) Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- 9) Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 № 21-ФЗ;
- 10) Федеральный закон от 21 декабря 1996 г. № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
- 11) Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 12) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 13) Федеральный закон от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 14) Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 15) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 16) Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 17) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 18) Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

- 19) Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с «Правилами противопожарного режима в Российской Федерации»);
- 20) Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2015 № 1493 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы»;
- 21) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- 22) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.02.2016 № 326-р «Об утверждении Стратегии государственной культурной политики на период до 2030 года»;
- 23) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30.03.2011 № 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»;
- 24) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- 25) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 г. № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;
- 26) Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 08.02.2010 № 7790- 44/04-ПХ «Основные положения о порядке проведения аттестации работников учреждений культуры и искусства»;
- 27) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 28) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 октября 2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 29) Закон Республики Крым «О библиотечном деле» от 30.12.2015 № 199-ЗРК-2015;
- 30) Указ Главы Республики Крым от 18.12.2014 № 522-У «Об утверждении Концепции патриотического и духовно-нравственного воспитания населения в Республике Крым»;
- 31) Устав Библиотеки;
- 32) Правила пользования Библиотекой;
- 33) Прейскурант цен на платные услуги Библиотеки;
- 34) иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Крым, локальные правовые акты, регламентирующие и деятельность в области библиотечного дела.

2.Порядок предоставления государственной услуги

2.1. Оказание государственной услуги в Библиотеке осуществляется:

- Отделом обслуживания. Абонементом;
- Отделом обслуживания. Читальным залом;

- Отделом редких книг, рукописных и архивных материалов;

2.2. При оказании государственной услуги Библиотека осуществляет взаимодействие с Министерством культуры Республики Крым.

2.2.1. Взаимодействие осуществляется по следующим вопросам:

- выполнения государственного задания по предоставлению государственной услуги;
- государственного /нормативного/ финансирования деятельности библиотеки; - взаимодействия в проведении государственной политики в области библиотечного дела в Республике Крым;
- финансирования учредителем и исполнения библиотекой республиканских целевых программ;
- укрепления материально-технической базы библиотеки в соответствии с утвержденными программами.

2.2.3. Министерство культуры Республики Крым и Библиотека обязуются обеспечить безусловное соблюдение прав каждой стороны и полное выполнение своих обязанностей, предусмотренных Законом «О библиотечном деле» и Уставом библиотеки. 1

2.3. Оказание государственной услуги включает в себя:

2.3.1. Получение пользователем:

- бесплатной информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа;
- полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование документов из фондов читального зала;
- дополнительных видов услуг, в том числе платных, перечень которых определяется Уставом библиотеки.

2.3.2. Порядок доступа к фонду библиотеки, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотекой устанавливаются в соответствии с Уставом библиотеки, законодательством об охране государственной тайны и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.

2.4. Круг заявителей

2.4.1. Заявителями (далее – пользователями) государственной услуги являются: - юридические и физические лица, лично обратившиеся за государственной услугой по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей Библиотеки.

Пользователем Библиотеки может стать любой гражданин независимо от пола и возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2.5. Конечным результатом предоставления библиотечно-информационного обслуживания является:

- выдача пользователю запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из фонда библиотеки;
- отказ в выдаче пользователю запрашиваемых документов из фонда библиотеки.

Процедура предоставления услуги завершается путем получения пользователем:

- документа (информации о наличии документов) из фонда библиотеки или других источников;

- отказа в выдаче документа.

3. Требования к порядку предоставления государственной услуги

3.1. Требования к порядку предоставления государственной услуги определяется стандартом качества предоставления государственной услуги, утвержденным Министерством культуры Республики Крым.

3.2. Порядок информирования о государственной услуге.

3.2.1. Сведения о предоставлении государственной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

3.2.2. Информация о порядке оказания государственной услуги предоставляется:

а) непосредственно на информационном стенде в Библиотеке;

б) с использованием средств телефонной связи;

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, в изданиях информационных материалов (брошюры, буклеты и т.д.).

Сведения о местонахождении Библиотеки:

- Юридический адрес: 295011, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Самокиша, д.8.

- Почтовый адрес: 295011, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Самокиша, д.8.

Библиотека работает: понедельник- пятница с 10-30 до 18-00,
воскресенье с 10-30 до 17-00 без перерыва на обед,
суббота - выходной

Санитарный день: последний день месяца

Контактные телефоны (телефоны для справок):

Телефон/факс: +7 (3652) 608- 852

Адрес официального сайта библиотеки: <http://gasprinskylibrary.ru/>

Адрес электронной почты: mail@gasprinskylibrary.ru

3.2.3. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги:

- по телефонам:

- директор: +7(3652) 511-403

- зам.директора: +7(3652) 511-385

- бухгалтерия: +7 (3652) 511-392

- методический отдел +7 (3652) 249-560

- отдел обслуживания пользователей: +7 (3652) 608-852

- по письменным обращениям;

- по электронной почте: mail@gasprinskylibrary.ru

- при личном обращении;

- на официальном сайте Министерства культуры Республики Крым: <http://mkult.rk.gov.ru>;

-на официальном Интернет-сайте библиотеки: <http://gasprinskylibrary.ru/>

3.2.4.Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей структурными подразделениями библиотеки по просьбе пользователя сообщаются по указанным телефонам.

3.2.5. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания государственной услуги размещается на сайте библиотеки, на информационном стенде и в раздаточных и информационных материалах (брошюрах, буклетах).

3.2.6. На информационном стенде в помещении Библиотеки, и на сайте <http://gasprinskylibrary.ru/> размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию государственной услуги;
- б) текст регламента с приложениями (полная версия на сайте и извлечения на информационном стенде);
- в) схемы предоставления государственной услуги и краткое описание порядка оказания государственной услуги;
- г) перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- д) образцы оформления документов, необходимых для оказания государственной услуги, и требования к ним;
- ж) режим работы структурных подразделений государственного учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- з) таблица сроков исполнения государственной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур оказания государственной услуги;
- и) порядок информирования о ходе оказания государственной услуги;
- к) порядок получения консультаций;
- л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих государственную услугу.

3.2.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения пользователей специалисты структурных подразделений Библиотеки подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании государственного учреждения и структурного подразделения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.8. Информирование о ходе оказания государственной услуги осуществляется специалистами библиотеки при личном контакте с пользователем или по инициативе пользователя с использованием средств телефонной связи.

3.2.9. Консультации (справки) по вопросам оказания государственной услуги предоставляются специалистами всех структурных подразделений библиотеки.

3.2.10. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) перечню документов, необходимых для получения государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- б) источнику получения документов, необходимых для получения государственной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- в) времени приёма и выдачи документов;
- г) сроков оказания государственной услуги;
- д) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственной услуги;
- е) иным вопросам, связанным с порядком оказания государственной услуги.

3.3. Условия и сроки предоставления государственной услуги.

3.3.1. Для получения государственной услуги пользователь предоставляет документ, удостоверяющий личность для оформления читательского билета, регистрационной карточки.

3.3.2. Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

3.3.3. Адрес, режим работы и время приема пользователей в структурных подразделениях библиотеки, последовательность их посещения пользователей государственной услуги:

- Юридический адрес: 295011, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Самокиша, д.8.

- Почтовый адрес: 295011, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Самокиша, д.8.

Библиотека работает: понедельник- пятница с 10-30 до 18-00,

воскресенье с 10-30 до 17-00 без перерыва на обед,

суббота - выходной

Санитарный день: последний день месяца

Контактный телефоны (телефоны для справок):

-отдел обслуживания пользователей: +7 (3652) 608-852

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

3.3.4. Сроки ожидания при оказании государственной услуги в Библиотеке:

- получение книги из абонеента до 10 мин.

- получение книги из читального зала до 15 мин.

- получение книги из отдела редких книг, рукописных и архивных материалов до 20мин.

Общий срок оказания государственной услуги в Библиотеке не должен превышать 20 минут.

3.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги: отсутствие документа удостоверяющего личность, отсутствие документа в фонде библиотеки, нарушение пользователем правил пользования библиотекой, а так же форс-мажорные обстоятельства.

4. Процедуры предоставления государственной услуги

4.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении государственной услуги. (Приложение1)

4.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является личное обращение пользователя, выражающего желание получить государственную услугу.

4.1.3. При записи в библиотеку сотрудник абонемента: - знакомит с библиотекой; - оформляет регистрационную карточку читателя в соответствии с данными паспорта (Ф.И.О., год рождения, регистрация места жительства и адрес проживания) и данными о роде занятий, места учебы; - оформляет читательский билет;

4.1.4. В холле библиотеки пользователь сдает верхнюю одежду в гардероб.

4.2. Последовательность действий работников библиотеки при предоставлении государственной услуги:

4.2.1. Библиотекарь производит запись пользователя в отдел библиотеки, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленным читательским билетом.

4.2.2. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет поиск и выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов;

- проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям;

- осуществляет подбор документов по темам запроса;

- осуществляет обслуживание по телефону;

- по запросу пользователя библиотекарь производит отбор и копирование документов;

- обслуживает пользователя на абонементе (читальный зал):

осуществляет прием (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, делает отметку о приемке (выдаче) документа;

4.2.3. Документы повышенного спроса выдаются пользователю на 7 дней.

4.2.4. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечно-информационному обслуживанию – выдача документа, фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

4.3. Обеспечение условий доступности для инвалидов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в библиотеку и выхода из нее;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

- возможность самостоятельного передвижения по библиотеке в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, оказание им помощи на территории библиотеки;

- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов, а также оказания им помощи в уяснении последовательности действий и маршрута передвижения при получении услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформление в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги текстовой информации на электронных носителях;

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи" (зарегистрирован Минюстом России 21 июля 2015 г. N 38115);

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию библиотек наравне с другими лицами;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка с помощью сурдопереводчика.

4.4. Обеспечение доступа инвалидов к иным помещениям: вестибюль, гардероб, санузлы, коридоры, читальные, выставочные (экспозиционные) залы и помещения.

4.5. Порядок и формы контроля предоставления государственной услуги.

4.5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги и директором Библиотеки тел. 511 - 403. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

4.5.2. Текущий контроль осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по оказанию государственной услуги, путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, Республики Крым, Министерства культуры Республики Крым, локальных нормативных актов, утвержденных приказами Библиотеки, регулирующих оказание государственной услуги. Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в три месяца.

4.5.3. Контроль за полнотой и качеством оказания государственной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.5.4 Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы), и внеплановыми приказами Библиотеки. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.

4.6.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов приказами Библиотеки в досудебном и судебном порядке.

4.6.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов приказами его руководителю.

4.6.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к руководителю. Руководитель библиотеки проводит личный приём заявителей.

4.6.4. Запись пользователей библиотеки на личный приём к директору проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на сайте и информационном стенде в библиотеке.

4.6.5. Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

4.6.6. Руководитель библиотеки проводит личный приём заявителей по мере требования до 18.00, кроме субботы и воскресенья.

4.6.7. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 90 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

4.6.8. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Библиотеки принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.6.10. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

4.6.11. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.6.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.6.13. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.6.14. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.6.15. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

4.6.16. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия должностных лиц приказами Библиотеки в судебном порядке.

4.6.17. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

а) по номерам телефонов Министерства культуры Республики Крым: 544-327 с 8.00-18.00

б) по почтовому адресу: г. Симферополь, пр. Кирова, 13.

в) через сайт и по электронной почте: <http://mkult.rk.gov.ru>.

4.6.18. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц приказами руководитель учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

5. Показатели объема (качества) выполнения государственной работы

1. Показателями и критериями качества государственной работы являются:

Наименование показателя, единица измерения	Формула расчета показателя
Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом (процент)	$M (\text{отч.}) : M (\text{пред.}) \times 100$, где M (отч.) – количество посещений в отчетном году; M (пред.) – количество посещений в предыдущем году
Динамика количества зарегистрированных пользователей библиотеки по сравнению с предыдущим годом (процент)	$P (\text{отч.}) : P (\text{пред.}) \times 100$, где P (отч.) – количество посещений в отчетном году; P (пред.) – количество посещений в предыдущем году
Коэффициент использования документов библиотечного фонда (процент)	$(Kв : БФ) \times 100$, где Кв – количество выданных документов; БФ – количество документов в фонде библиотеки

Коэффициент использования документов библиотечного фонда в электронной форме (процент)	(КвЦФ : БФЦФ) x 100 , где КвЦФ – количество выданных документов библиотечного фонда в электронной форме; БФЦФ – общее количество документов библиотечного фонда в электронной форме
Динамика количества обращений в библиотеку удаленных пользователей (процент)	(ОУП тг : ОУП пг) x 100 - 100 , где ОУПтг – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в текущем году; ОУПпг - – количество обращений удаленных пользователей к информационным ресурсам библиотеки (посещений сайта) в предыдущем году

Расчет показателей качества:

Кф(отч) : Кф(пред) x 100

Кф(отч) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) в отчетном квартале текущего года;

Кф(пред) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) за предыдущих год.

Расчет плановых показателей качества государственного задания:

Кп(отч) : Кп(пред) x 100

Кп(отч) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) в отчетном квартале текущего года;

Кп(пред) - фактическое значение показателя, характеризующего качество оказания государственных услуг (выполнения работ) за предыдущих год.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей
библиотеки»

**Блок-схема последовательности действий при предоставлении
государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»**



