

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

ПРИКАЗ

от 4 июля 2012 г. N 141

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К
СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"

Список изменяющих документов

(в ред. приказов управления культуры правительства ЕАО
от 12.09.2012 N 197, от 11.06.2014 N 140, от 30.05.2016 N 108,
от 27.03.2018 N 72, от 10.10.2018 N 192, от 17.10.2019 N 187,
от 25.09.2020 N 8)

В соответствии с постановлением правительства Еврейской автономной области от
31.10.2018 N 393-пп "О разработке и утверждении административных регламентов
осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов
предоставления государственных услуг"
(преамбула в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления государственной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления культуры правительства Еврейской автономной области.
(п. 2 в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 30.05.2016 N 108)
3. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования, за исключением положений административного регламента предоставления государственной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных", устанавливающих порядок ее предоставления в электронном виде, которые вступают в силу после наступления сроков соответствующих этапов перехода на предоставление (исполнение) услуг (функций) в электронном виде, утвержденных распоряжением правительства Еврейской автономной области от 28.04.2010 N 56-рп "Об утверждении плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде органами исполнительной власти, формируемыми правительством Еврейской автономной области, и подведомственными им учреждениями".
(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 11.06.2014 N 140)

Начальник управления
А.Н.МИНДЛИНА

УТВЕРЖДЕН

приказом управления

культуры правительства

Еврейской автономной области

от 04.07.2012 N 141

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"

Список изменяющих документов

(в ред. приказов управления культуры правительства ЕАО

от 12.09.2012 N 197, от 11.06.2014 N 140, от 30.05.2016 N 108,

от 27.03.2018 N 72, от 10.10.2018 N 192, от 17.10.2019 N 187,

от 25.09.2020 N 8)

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги

"Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных"

(далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее - государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.1.2. Предметом регулирования административного регламента являются

правоотношения, возникающие при обращении заявителя в областное государственное бюджетное учреждение культуры "Биробиджанская областная универсальная научная библиотека им. Шолом-Алейхема" (далее - БОУНБ им. Шолом-Алейхема), на портал государственных и муниципальных услуг (функций) Еврейской автономной области (далее - портал) в целях реализации его права на получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 30.05.2016 N 108)

1.2. Круг заявителей

Заявителями являются физические и юридические лица, обратившиеся в БОУНБ им. Шолом-Алейхема за предоставлением государственной услуги.

От имени заявителей могут выступать физические лица, действующие на основании

доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - представители заявителя).

(абзац введен приказом управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг. Заинтересованные лица могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведения о ходе предоставления указанных услуг (далее - информация о государственной услуге) следующими способами:

- по личному обращению в БОУНБ им. Шолом-Алейхема;
- с использованием средств телефонной связи;
- по письменным обращениям, направляемым в БОУНБ им. Шолом-Алейхема;
- посредством почтовой или электронной связи.

Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства БОУНБ им. Шолом-Алейхема письменные обращения заявителей;
- о принятом решении по конкретному письменному обращению;
- о месте размещения на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Еврейской автономной области (далее - портал) информации о государственной услуге;
- о предоставлении иной информации о государственной услуге.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица БОУНБ им. Шолом-Алейхема подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании БОУНБ им. Шолом-Алейхема, фамилии, имени, отчестве (при наличии), должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан сделать запись в карточке личного приема и подготовить письменный ответ, содержащий необходимую информацию.

Оформление и направление письменного обращения заявителя в БОУНБ им. Шолом-Алейхема, а также оформление и направление ответа БОУНБ им. Шолом-Алейхема на данное обращение заявителя осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации БОУНБ им. Шолом-Алейхема обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации в установленном порядке:

- на сайте БОУНБ им. Шолом-Алейхема: <http://bounb.ru>;
- в реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Еврейской автономной области (далее - реестр) и на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Еврейской автономной области (далее - портал). Адрес портала: <https://gosuslugi.eao.ru>.

К справочной информации относятся:

- место нахождения и графики работы БОУНБ им. Шолом-Алейхема, ее структурных подразделений, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги;
- справочные телефоны структурных подразделений БОУНБ им. Шолом-Алейхема, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса страницы в сети "Интернет", электронной почты и (или) формы обратной связи БОУНБ им. Шолом-Алейхема в сети "Интернет".

Информация, размещаемая на информационном стенде БОУНБ им. Шолом-Алейхема, оформляется на бумажном носителе.

Формирование и размещение на портале справочной информации осуществляется в соответствии с Порядком формирования и ведения реестра государственных услуг (функций) Еврейской автономной области, утвержденным постановлением правительства Еврейской автономной области от 24.05.2011 N 245-пп "О государственных информационных системах Еврейской автономной области, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (исполнение функций)".

Формирование и размещение на странице в сети "Интернет" справочной информации осуществляется в соответствии с Положением о статусе официального интернет-портала органов государственной власти Еврейской автономной области и регламенте его информационной поддержки, утвержденным постановлением правительства Еврейской автономной области от 14.04.2010 N 107-пп "О статусе Официального интернет-портала органов государственной власти Еврейской автономной области и регламенте его информационной поддержки".

Заинтересованные лица могут получить справочную информацию на странице в сети "Интернет", на портале.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги: "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".

2.2. Наименование областного государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

БОУНБ им. Шолом-Алейхема не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении органами исполнительной власти области, формируемыми правительством области, государственных услуг, утвержденный постановлением правительства области от 09.12.2014 N 636-пп "Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления

государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении органами исполнительной власти, формируемыми правительством Еврейской автономной области, государственных услуг.

(абзац введен приказом управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является доступ заявителя к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, имеющихся непосредственно в БОУНБ им. Шолом-Алейхема и размещенных на сайте БОУНБ им. Шолом-Алейхема в сети Интернет.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Срок, в течение которого осуществляется доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в БОУНБ им. Шолом-Алейхема, зависит от загруженности сервера, но не более 30 минут с момента обращения заявителя в БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных на сайте БОУНБ им. Шолом-Алейхема производится в сроки, зависящие от скорости сети Интернет, и может варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования.

Срок выдачи документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги, настоящим административным регламентом не предусмотрен в связи с отсутствием такого документа.

(абзац введен приказом управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

Срок обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, не предусматривается в связи с отсутствием необходимости такого обращения.

(абзац введен приказом управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

Срок приостановления предоставления государственной услуги законодательством не предусмотрен.

(абзац введен приказом управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регулиющими предоставление государственной услуги, перечень которых (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен:

- на сайте БОУНБ им. Шолом-Алейхема: <http://bounb.ru>;

- в реестре и на портале. Адрес портала: <https://gosuslugi.eao.ru>.

БОУНБ им. Шолом-Алейхема обеспечивает актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на странице в сети "Интернет", на портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации,

необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем самостоятельно
(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 25.09.2020 N 8)

Для предоставления государственной услуги в БОУНБ им. Шолом-Алейхема заявитель подает заявление о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (далее - заявление) в произвольной форме и предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В целях получения доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных посредством сети Интернет указанные документы не требуются.

Перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем (представителем заявителя), законодательством не предусмотрен.

(абзац введен приказом управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187; в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 25.09.2020 N 8)

2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе
(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 25.09.2020 N 8)

Оказание государственной услуги не предусматривает представление документов, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций и которые заявитель вправе представить в БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий
(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)
(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 10.10.2018 N 192)

БОУНБ им. Шолом-Алейхема не вправе требовать от заявителя:

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;

(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

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 предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Еврейской автономной области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов;

(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

4) представления документов и 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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем (представителем заявителя) после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) работника БОУНБ им. Шолом-Алейхема, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора БОУНБ им. Шолом-Алейхема при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении государственной услуги

Основания для приостановления и отказа в предоставлении государственной услуги законодательством не предусмотрены.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги
(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

Предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представление в БОУНБ им. Шолом-Алейхема документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание порядка, размера и оснований взимания платы за предоставление данных услуг, а также информация о методике расчета размера такой платы в административном регламенте не предусматриваются.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления данной государственной услуги не должен превышать 15 минут.

(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 11.06.2014 N 140)

В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представление в БОУНБ им. Шолом-Алейхема документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении указанной услуги и при получении результата предоставления такой услуги в административном регламенте не предусматривается.

2.15. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме (введен приказом управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги производится специалистом БОУНБ им. Шолом-Алейхема, ответственным за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции (далее - специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции):

- в день обращения заявителя (представителя заявителя) в БОУНБ им. Шолом-Алейхема лично в течение 15 минут;
- в день поступления заявления заявителя (представителя заявителя) в БОУНБ им. Шолом-Алейхема в течение 15 минут.

При направлении заявления посредством портала регистрация электронного заявления производится в автоматическом режиме и не требует участия специалиста, ответственного за прием и регистрацию корреспонденции.

В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание срока и порядка регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме, в административном регламенте не предусматривается.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга (в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

2.16.1. Здание, в котором расположена БОУНБ им. Шолом-Алейхема, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, при этом обеспечивается соблюдение следующих требований, предусмотренных Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации":

- наличие условий для беспрепятственного доступа к зданию, в котором расположена БОУНБ им. Шолом-Алейхема;

- предоставление возможности самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположено здание БОУНБ им. Шолом-Алейхема, входа и выхода из него;
- предоставление возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в котором расположена БОУНБ им. Шолом-Алейхема, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при предоставлении государственной услуги;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям БОУНБ им. Шолом-Алейхема и предоставляемым услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- предоставление допуска в помещение БОУНБ им. Шолом-Алейхема собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- оказание специалистами, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию помещений БОУНБ им. Шолом-Алейхема наравне с другими лицами;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.16.2. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудованы системами кондиционирования и обогрева воздуха, телефонной и факсимильной связью, компьютерами, подключенными к сети Интернет, шкафами для верхней одежды.

2.16.3. Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и выдача документов по окончании предоставления государственной услуги осуществляются в одном кабинете.

Кабинет приема заявителей оснащается информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалистов, ответственных за предоставление государственной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

2.16.4. На информационных стендах БОУНБ им. Шолом-Алейхема размещается следующая информация:

- перечень нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление государственной услуги;
- текст настоящего административного регламента;
- образцы оформления заявлений;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- иные сведения о государственной услуге.

2.16.5. В связи с тем, что предоставление государственной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, описание требований к помещениям, в которых предоставляется услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, не предусматривается.

2.17. Показатели доступности и качества
государственной услуги
(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО
от 17.10.2019 N 187)

2.17.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

- степень открытости информации о государственной услуге;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги;
- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации, на информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах БОУНБ им. Шолом-Алейхема, специалистах БОУНБ им. Шолом-Алейхема, ответственных за предоставление государственной услуги, последовательности и сроках предоставления государственной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;
- получение государственной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

2.17.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- степень удовлетворенности заявителей предоставленной государственной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;
- минимизация количества взаимодействий заявителя с должностными лицами БОУНБ им. Шолом-Алейхема при предоставлении государственной услуги и их продолжительности (не более 2 взаимодействий продолжительностью 15 минут);

(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

- обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц БОУНБ им. Шолом-Алейхема, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности
предоставления государственной услуги в многофункциональных
центрах предоставления государственных и муниципальных услуг
и особенности предоставления государственной услуги
в электронной форме
(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО
от 17.10.2019 N 187)

2.18.1. Для заявителей обеспечивается возможность получения государственной услуги в электронной форме посредством обращения с запросом на портал, а также осуществления мониторинга хода предоставления услуги с использованием данной информационной системы.

Предоставление государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием средств портала, осуществляется с соблюдением следующих требований к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг,

утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 N 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг":

- 1) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- 2) запись на прием в БОУНБ им. Шолом-Алейхема для подачи заявления о предоставлении государственной услуги;
- 3) формирование заявителем заявления о предоставлении государственной услуги;
- 4) прием и регистрация БОУНБ им. Шолом-Алейхема заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- 5) оплата государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) получение результата предоставления государственной услуги;
- 7) получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- 8) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;
- 9) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) организации, должностного лица организации.

Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", на портале и официальном сайте БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

2.18.2. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

2.18.3. Возможность получения государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена.

2.18.4. При предоставлении государственной услуги в электронной форме проверка действительности простой электронной подписи, которой подписан запрос, осуществляется должностным лицом БОУНБ им. Шолом-Алейхема с использованием соответствующего сервиса федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме (в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

3.1. Описание административных процедур по предоставлению государственной услуги

3.1.1. Перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные действия (процедуры):

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в БОУНБ им. Шолом-Алейхема;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных посредством сети Интернет.

В связи с тем, что государственная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, порядок выполнения административных процедур (действий) в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрен.

3.1.2. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в БОУНБ им. Шолом-Алейхема

Основанием для начала административной процедуры по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в БОУНБ им. Шолом-Алейхема (далее - административная процедура) является обращение заявителя в БОУНБ им. Шолом-Алейхема за предоставлением государственной услуги с документами, предусмотренными в пункте 2.6 административного регламента.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист информационно-библиографического отдела БОУНБ им. Шолом-Алейхема, ответственный за предоставление государственной услуги (далее - специалист БОУНБ им. Шолом-Алейхема).

Специалист БОУНБ им. Шолом-Алейхема устанавливает личность заявителя, осуществляет прием заявления и его регистрацию в дневнике ежедневного учета оказанных услуг.

После регистрации указанного заявления специалист БОУНБ им. Шолом-Алейхема предоставляет заявителю автоматизированное рабочее место, имеющее доступ к электронному справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных.

По окончании просмотра заявителем электронного справочно-поискового аппарата библиотеки, электронных баз данных специалист БОУНБ им. Шолом-Алейхема вносит запись о предоставленной услуге в дневник ежедневного учета оказанных услуг.

Срок выполнения административной процедуры зависит от загруженности сервера, но не должен составлять более 30 минут с момента обращения заявителя в БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

Критерием принятия решения при выполнении административной процедуры является личное обращение заявителя в БОУНБ им. Шолом-Алейхема с заявлением.

Результатом административной процедуры является предоставление доступа к электронному справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных при личном обращении заявителя в БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

Результат административной процедуры фиксируется в дневнике ежедневного учета оказанных услуг.

3.1.3. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных посредством сети Интернет

Основанием для начала административной процедуры по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных посредством сети Интернет (далее - административная процедура) является необходимость обеспечения доступа

заявителя к электронному справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист информационно-библиографического отдела БОУНБ им. Шолом-Алейхема, ответственный за предоставление государственной услуги (далее - специалист БОУНБ им. Шолом-Алейхема).

Специалист БОУНБ им. Шолом-Алейхема формирует электронный справочно-поисковый аппарат библиотеки, электронные базы данных с использованием оборудования БОУНБ им. Шолом-Алейхема и в целях обеспечения доступа заявителя посредством сети Интернет размещает ссылку для доступа на указанные ресурсы на сайте БОУНБ им. Шолом-Алейхема - bounb.eao.ru во вкладке "Электронный каталог".

При поступлении в БОУНБ им. Шолом-Алейхема сведений, являющихся основанием для внесения изменений и дополнений в электронный справочно-поисковый аппарат библиотеки, электронные базы данных, специалист БОУНБ им. Шолом-Алейхема осуществляет внесение соответствующих корректировок в данные ресурсы.

Срок выполнения административной процедуры зависит от скорости сети Интернет и может варьироваться от загруженности серверного оборудования.

Критерием принятия решений при выполнении административной процедуры является необходимость обеспечения доступа к электронному справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных.

Результатом административной процедуры является предоставление доступа к электронному справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных, опубликованным в сети Интернет.

Результат административной процедуры фиксируется счетчиком посещений сайта БОУНБ им. Шолом-Алейхема в сети Интернет.

3.2. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), портала, административных процедур (действий)

Осуществление в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), административных процедур (действий) включает следующие административные процедуры:

- а) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- б) подача запроса о предоставлении государственной услуги и иных документов для предоставления государственной услуги и прием таких запросов БОУНБ им. Шолом-Алейхема с использованием портала;
- в) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- г) получение заявителем уведомления о возможности получить результат предоставления государственной услуги.

Осуществление иных административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием портала, не предусмотрено.

3.2.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям

о государственной услуге

Основанием для начала административной процедуры по предоставлению в установленном порядке информации заявителям и обеспечению доступа заявителей к сведениям о государственной услуге (далее - административная процедура) является поступление в БОУНБ им. Шолом-Алейхема документов, предусмотренных в подразделе 2.6 регламента, от заявителей в электронной форме с использованием портала.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление государственной услуги.

Предоставление заявителям информации и сведений о государственной услуге обеспечивается на портале и на сайте БОУНБ им. Шолом-Алейхема в сети Интернет.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, для размещения на портале осуществляет подготовку сведений о государственной услуге, содержащих:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- круг заявителей;
- срок предоставления государственной услуги;
- результат предоставления государственной услуги, порядок выдачи заявителю документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;
- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;
- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги;
- справочная информация.

Вышеуказанные сведения о государственной услуге специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, направляет для размещения на портале в порядке, установленном правительством области.

Срок выполнения административной процедуры составляет 7 дней со дня возникновения необходимости размещения (обновления) сведений о государственной услуге на портале. Критерием принятия решений при выполнении административной процедуры является необходимость размещения (обновления) информации о государственной услуге на портале.

Результатом административной процедуры является направление в установленном порядке сведений о государственной услуге для размещения на портале, сайте БОУНБ им. Шолом-Алейхема в сети Интернет.

Результат настоящей административной процедуры фиксируется:

- при направлении информации о государственной услуге для размещения на портале - в реестре государственных услуг (функций) области;
- при размещении информации о государственной услуге на странице БОУНБ им. Шолом-Алейхема в сети Интернет - на сайте БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

3.2.2. Подача заявления о предоставлении государственной услуги и иных прилагаемых к нему документов для предоставления государственной услуги и их прием БОУНБ им. Шолом-Алейхема с использованием портала

Основанием для начала административной процедуры по подаче заявления о предоставлении государственной услуги и иных прилагаемых к нему документов для предоставления государственной услуги и их приему БОУНБ им. Шолом-Алейхема с использованием портала (далее - административная процедура) является поступление в БОУНБ им. Шолом-Алейхема документов, предусмотренных в подразделе 2.6 регламента, от заявителей в электронной форме с использованием портала.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление государственной услуги.

Заявитель представляет в БОУНБ им. Шолом-Алейхема заявление в виде электронного документа, подписанного электронной подписью заявителя, с использованием портала.

Прилагаемые к заявлению документы в электронной форме заверяются в порядке, установленном законодательством.

Формирование заявления на портале осуществляется заявителем посредством заполнения его электронной формы. При этом заявитель может воспользоваться образцами заполнения электронной формы заявления, размещенными специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги, на портале.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы.

Сформированное и подписанное заявление направляется в БОУНБ им. Шолом-Алейхема посредством портала.

При получении заявления в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль заявления, проверяется наличие оснований для отказа в приеме заявления, предусмотренных в подразделе 2.9 регламента, и в случае их отсутствия заявление и прилагаемые к нему документы с использованием портала принимаются и регистрируются БОУНБ им. Шолом-Алейхема в порядке, предусмотренном в административной процедуре "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в БОУНБ им. Шолом-Алейхема" подраздела 3.1 настоящего административного регламента, а заявителю сообщается присвоенный заявлению в электронной форме уникальный номер. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, принимает заявление и прилагаемые к нему документы к рассмотрению и фиксирует выполненные действия на портале, которые отображаются в личном кабинете заявителя.

Срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления заявления в виде электронного документа с использованием портала.

Критерием принятия решений при выполнении административной процедуры является формирование и направление заявления в электронной форме с использованием портала в БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

Результатом административной процедуры является принятие заявления, направленного в электронной форме посредством портала, и прилагаемых к нему документов к рассмотрению.

Результат настоящей административной процедуры фиксируется на портале.

3.2.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги

Основанием для начала административной процедуры по получению сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги (далее - административная

процедура) является принятие заявления и прилагаемых к нему документов к рассмотрению.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление государственной услуги.

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, с использованием портала.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- а) уведомление о приеме и регистрации заявления;
- б) уведомление о возможности получить результат предоставления государственной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, при выполнении административной процедуры фиксирует выполненные действия на портале, которые отображаются в личном кабинете заявителя.

Срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня принятия заявления и прилагаемых к нему документов к рассмотрению.

Критерием принятия решений при выполнении административной процедуры является принятое БОУНБ им. Шолом-Алейхема к рассмотрению заявление в электронной форме с использованием портала.

Результатом административной процедуры является уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги посредством портала.

Результат настоящей административной процедуры фиксируется на портале.

3.2.4. Получение заявителем уведомления о возможности получить результат предоставления государственной услуги

Основанием для начала административной процедуры по получению результата предоставления государственной услуги (далее - административная процедура) является принятие решения о предоставлении государственной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление государственной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, обеспечивает направление в форме электронного документа с использованием портала уведомления о возможности получить результат предоставления государственной услуги при непосредственном обращении заявителя в БОУНБ им. Шолом-Алейхема либо при обращении через сайт БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, при выполнении административной процедуры фиксирует выполненные действия на портале, которые отображаются в личном кабинете заявителя.

Срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня принятия решения о предоставлении государственной услуги.

Критерием принятия решений при выполнении административной процедуры является принятое БОУНБ им. Шолом-Алейхема решение о возможности получить результат предоставления государственной услуги при непосредственном обращении заявителя в БОУНБ им. Шолом-Алейхема либо при обращении через сайт БОУНБ им. Шолом-Алейхема. Результатом административной процедуры является вручение (направление) заявителю уведомления о возможности получить результат предоставления государственной услуги

при непосредственном обращении заявителя в БОУНБ им. Шолом-Алейхема либо при обращении через сайт БОУНБ им. Шолом-Алейхема в форме электронного документа с использованием портала.

Результат настоящей административной процедуры фиксируется на портале.

3.3. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги

Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее - административная процедура), является представление (направление) заявителем в БОУНБ им. Шолом-Алейхема в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист БОУНБ им. Шолом-Алейхема, ответственный за предоставление государственной услуги (далее - специалист, ответственный за предоставление государственной услуги).

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 1 рабочего дня с даты регистрации соответствующего заявления.

Заявление регистрируется в порядке, предусмотренном в административной процедуре "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в БОУНБ им. Шолом-Алейхема" подраздела 3.1 настоящего административного регламента. В случае выявленных допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги, или уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

Критерием принятия решений при выполнении настоящей административной процедуры является установление наличия или отсутствия ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Результат административной процедуры фиксируется в документе, подготовленном с учетом исправлений, или в уведомлении об отсутствии опечаток и (или) ошибок.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами БОУНБ им. Шолом-Алейхема положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами БОУНБ им. Шолом-Алейхема, ответственными за предоставление государственной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется заместителем директора БОУНБ им. Шолом-Алейхема (далее - текущий контроль).

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;
- последовательность исполнения административных процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении государственной услуги.

По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений директор БОУНБ им. Шолом-Алейхема дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой директором БОУНБ им. Шолом-Алейхема, но не реже одного раза в год.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц БОУНБ им. Шолом-Алейхема, принятие по данным обращениям решений и подготовку ответов заявителям по результатам рассмотрения обращений.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается директором БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается председателем и членами комиссии.

Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

Внеплановая проверка проводится по конкретному письменному обращению заявителя в БОУНБ им. Шолом-Алейхема на решения, действия (бездействие) должностных лиц БОУНБ им. Шолом-Алейхема во время предоставления государственной услуги либо в связи с истечением сроков, установленных для устранения ранее выявленных нарушений.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

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

О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер БОУНБ им. Шолом-Алейхема сообщает в письменной форме заявителю права и (или) законные интересы которого нарушены.

(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

БОУНБ им. Шолом-Алейхема может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей государственной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

4.3. Ответственность должностных лиц БОУНБ им.

Шолом-Алейхема за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

(в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, несет ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги;
- правильность принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- правильность и своевременность оформления результата государственной услуги.

Директор БОУНБ им. Шолом-Алейхема несет ответственность за:

- соблюдение графика приема заявителей;
- соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги;
- правильность и своевременность оформления результата государственной услуги.

Должностные лица БОУНБ им. Шолом-Алейхема несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении государственной услуги.

Ответственность должностных лиц БОУНБ им. Шолом-Алейхема за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны заявителей

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги, при

проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги;

- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

Заявитель в рамках контроля за предоставлением государственной услуги вправе:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления государственной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- обращаться с жалобой на принятое решение или на действия (бездействие) должностных лиц БОУНБ им. Шолом-Алейхема в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

Должностные лица БОУНБ им. Шолом-Алейхема обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобу заявителя на действия (бездействие) специалистов БОУНБ им. Шолом-Алейхема, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги;
- представлять дополнительные документы и материалы при обращении заявителя с просьбой об их истребовании;
- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления государственной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) БОУНБ им. Шолом-Алейхема, а также ее должностных лиц, работников, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также его должностных лиц, работников (в ред. приказа управления культуры правительства ЕАО от 17.10.2019 N 187)

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

Действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

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

Жалоба рассматривается директором БОУНБ им. Шолом-Алейхема, начальником управления культуры правительства Еврейской автономной области на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации:

- на сайте БОУНБ им. Шолом-Алейхема: <http://bounb.ru>;
- на портале;
- на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

5.4. Предмет жалобы

Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с жалобой на решения и (или) действия (бездействие) БОУНБ им. Шолом-Алейхема и (или) ее должностных лиц, сотрудников БОУНБ им. Шолом-Алейхема при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба), в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя (представителя заявителя) о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя (представителя заявителя) документов или информации либо осуществления действий, представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области 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, нормативными правовыми актами области;
- затребование с заявителя (представителя заявителя) при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области;
- требование у заявителя (представителя 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, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- отказ БОУНБ им. Шолом-Алейхема, его должностного лица или работников в исправлении ими допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба может быть направлена в БОУНБ им. Шолом-Алейхема, управление культуры правительства Еврейской автономной области в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", страницы управления культуры правительства Еврейской автономной области Официального интернет-портала органов государственной власти Еврейской автономной области (<http://eao.ru/isp-vlast/upravlenie-kultury-pravitelstva/>), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование БОУНБ им. Шолом-Алейхема, должности должностного лица БОУНБ им. Шолом-Алейхема либо сотрудника БОУНБ им. Шолом-Алейхема, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя (представителя заявителя) - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя (представителя 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 (представителю заявителя);
- сведения об обжалованных решениях и действиях (бездействии) БОУНБ им. Шолом-Алейхема, должности должностного лица БОУНБ им. Шолом-Алейхема либо сотрудника БОУНБ им. Шолом-Алейхема;
- доводы, на основании которых заявитель (представитель заявителя) не согласен с решением и действием (бездействием) БОУНБ им. Шолом-Алейхема, должности должностного лица БОУНБ им. Шолом-Алейхема либо сотрудника БОУНБ им. Шолом-Алейхема.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в БОУНБ им. Шолом-Алейхема либо в управление культуры правительства Еврейской автономной области, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа БОУНБ им. Шолом-Алейхема в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрены.

5.8. Результат рассмотрения жалобы

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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, состава преступления или преступления директор БОУНБ им. Шолом-Алейхема, начальник управления культуры правительства области незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных в подразделе "Результат рассмотрения жалобы" настоящего административного регламента решений, заявителю (представителю заявителя) в письменной форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению БОУНБ им. Шолом-Алейхема, управление культуры правительства Еврейской автономной области:

- направляет ответ заявителю (представителю заявителя), указанный в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в котором информирует об осуществляемых действиях в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносит извинения за доставленные неудобства и указывает информацию о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю (представителю заявителя) в целях получения государственной услуги;

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

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению БОУНБ им. Шолом-Алейхема, управление культуры правительства Еврейской автономной области направляет ответ заявителю, указанный в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в котором дает аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информацию о порядке обжалования принятого решения.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе

Обжалование решения по жалобе, принятого директором БОУНБ им. Шолом-Алейхема, начальником управления культуры правительства области, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.11. Право заявителя (представителя заявителя) на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения его жалобы.

5.12. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц:

- 1) Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 2) Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" - в случае поступления жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц с нарушением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 3) постановление правительства Еврейской автономной области от 18.12.2012 N 743-пп "Об утверждении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, формируемых правительством Еврейской автономной области, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, формируемых правительством Еврейской автономной области, областного государственного бюджетного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области", его работников".

5.13. Информация, указанная в настоящем разделе административного регламента, подлежит обязательному размещению на портале. Управление культуры правительства Еврейской автономной области обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе реестра государственных и муниципальных услуг (функций).