

**Административный регламент предоставления ГБУК «Пензенская  
областная библиотека им. М. Ю. Лермонтова»  
в электронном виде государственной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам  
данных Пензенской областной библиотеки им. М. Ю. Лермонтова »**

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

1.1.1. Административный регламент ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова» по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова» (далее - Административный регламент, государственная услуга) разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату (далее – СПА), базам данных ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова» (далее - Библиотека), создания комфортных условий доступа пользователей к информационным ресурсам Библиотеки, а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Библиотеки при ее предоставлении.

**1.2. Круг заявителей**

1.2.1. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются физические и юридические лица (далее - Пользователи).

От имени Пользователей могут также выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их Пользователями в установленном законодательством порядке полномочиями выступать от их имени.

Отдельные категории Пользователей, их возраст определены Уставом Библиотеки в зависимости от функциональных особенностей, приоритетов деятельности, целей и задач Библиотеки.

### 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Местонахождение и юридический адрес Библиотеки:  
440026, г. Пенза, ул. Белинского, 10, (историческое здание);  
440066, г. Пенза, пр. Строителей, 168а. (новое здание)

График работы:	
Вторник - пятница	9.00 – 20.00
суббота, воскресенье	10.00 – 18.00
понедельник	выходной

Последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

1.3.2. Структурное подразделение Библиотеки, непосредственно предоставляющее государственную услугу – Группа по комплектованию фондов (далее - уполномоченный отдел).

1.3.3. Справочные телефоны уполномоченного отдела:

8(841-2)63-44-34

8(841-2)63-44-23

8(412-2)63-44-26

8(841-2)63-44-33

8(841-2)63-44-47

1.3.4. Адрес официального сайта Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:[www/liblermont.ru](http://www.liblermont.ru);

адрес электронной почты: E-mail: [ob@liblermont.ru](mailto:ob@liblermont.ru).

1.3.5. Пользователи получают информацию по вопросам предоставления государственной услуги:

непосредственно в Библиотеке в уполномоченном отделе в устной или письменной форме;

посредством электронной почты;

с использованием средств телефонной связи;

на информационных стендах в здании Библиотеки;

с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки);

посредством публикации в средствах массовой информации;

на официальном сайте Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в региональной государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области» (<http://www.pgu.pnzreg.ru>);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее – Единый портал).

1.3.6. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется сотрудником уполномоченного отдела Библиотеки, ответственным за предоставление государственной услуги (далее - сотрудник, ответственный за предоставление государственной услуги).

1.3.7. Рассмотрение письменных обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения путем направления ответов почтовым отправлением в письменной форме или в форме электронного сообщения с использованием электронной почты в зависимости от способа обращения Пользователя.

1.3.8. Информирование о процедуре предоставления государственной услуги по телефону осуществляется с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Пользователей сотрудник, ответственный за предоставление государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 5 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. На информационном стенде и официальном сайте Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Пензенской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается следующая информация:

- полный текст Административного регламента;
- перечень СПА, баз данных и условия доступа к ним Пользователей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области охраны авторского права;

- Положение о Виртуальной справочной службе.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.

Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется на безвозмездной основе.

В случае изменения информации, содержащейся в документах, размещенных на стенде, информация размещается не позднее чем через семь рабочих дней после ее изменения.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова».

Справочно-поисковый аппарат (СПА) - совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно - поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документов (ГОСТ 7.73-96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5.).

База данных (БД)–набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73-96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.3.1).

### **2.2. Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу**

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется ГБУК «Пензенская областная библиотеки имени М.Ю. Лермонтова».

### **2.3. Описание результата предоставления государственной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является свободный и равный доступ Пользователей государственной услуги к СПА и БД Библиотеки.

### **2.4. Срок предоставления государственной услуги**

2.4.1. Доступ к базам данных (в том числе к СПА в электронном виде), осуществляется в режиме реального времени:

- вне помещения Библиотеки с любого компьютерного или мобильного устройства, подключенного к сети Интернет;

- в помещениях Библиотеки, специально оборудованных персональными компьютерами, подключенными к сети Интернет.

2.4.2. Предоставление государственной услуги в помещении Библиотеки осуществляется в течение 10 минут с момента обращения Пользователя в Библиотеку;

2.4.3. При наличии очереди на получение государственной услуги в помещениях Библиотеки непрерывное пользование базами данных для Пользователя может быть ограничено до 40 минут;

2.4.4. В случае необходимости консультирования Пользователя сотрудником Библиотеки максимальное время консультирования одного Пользователя составляет 5 минут.

## **2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги**

2.5.1. Предоставление государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных» осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ);
- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (ред. от 08.12.2011);
- Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (ред. от 08.05.2010, с изм. от 22.04.2013);
- ФЗ РФ от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 05.04.2013) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- ФЗ РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 07.05.2013) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ФЗ РФ от 29.12.1994 № 78-ФЗ (ред. от 27.12.2009) «О библиотечном деле»;
- ФЗ РФ от 29.12.1994 № 77-ФЗ (ред. от 11.07.2011) «Об обязательном экземпляре документов»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 28.07.2012) «О защите прав потребителей»;
- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 07.02.2008 № Пр-212);
- Постановлением Правительства Пензенской обл. от 30.01.2012 № 45-пП «Об утверждении Положения об Управлении культуры и архива Пензенской области»;
- Постановлением Правительства Пензенской обл. от 19.04.2013 № 287-пП «О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Правительства Пензенской области» (вместе с «Реестром государственных услуг Пензенской области»);

- Уставом ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова»;

- Правилами пользования ГБУК «Пензенская областная библиотека имени М.Ю. Лермонтова» (далее – Библиотека).

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

2.6.1. Для получения государственной услуги Пользователь представляет в Библиотеку именной электронный читательский билет с фотографией либо разовый пропуск.

2.6.2. Именной электронный читательский билет с фотографией оформляется в порядке, предусмотренном Правилами пользования Библиотекой. В случае наличия именного электронного читательского билета у Пользователя государственной услуги в электронном формуляре должна быть отметка о перерегистрации.

2.6.3. Разовый пропуск выдается сотрудником группы записи и информирования Пользователей Библиотеки на однократное посещение читальных залов Библиотеки в порядке, предусмотренном Правилами пользования Библиотекой.

2.6.4. Предоставление государственной услуги Пользователям в режиме удаленного доступа по сети Интернет осуществляется посредством официального сайта Библиотеки (в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации об охране авторских и смежных прав).

2.6.5. Для получения государственной услуги вне помещения Библиотеки с любого компьютерного или мобильного устройства, подключенного к сети Интернет, документы не требуются.

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

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

2.8.1. В перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги в помещении Библиотеки входят:

- отсутствие именного электронного читательского билета;
- отсутствие отметки в именном электронном читательском билете о перерегистрации;

- отсутствие разового пропуска;
- утеря или порча документов из фондов Библиотеки;
- нарушение сроков возврата документов;
- нарушение Правил пользования Библиотекой;
- отсутствие заполненного читательского требования.

## **2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги**

2.9.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.9.2. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с локальными нормативными правовыми актами Библиотеки.

## **2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, размещению и оформлению визуальной и текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги**

2.10.1. Государственная услуга предоставляется в помещениях Библиотеки, оборудованных:

- персональными компьютерами с возможностью доступа к СПА и базам данных;
- печатающими устройствами;
- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию.

2.10.2. На информационном стенде размещается следующая информация:

- полный текст Административного регламента;
- перечень СПА, баз данных и условия доступа к ним Пользователей;
- Положение о Виртуальной справочной службе.

2.10.2. На территории, прилегающей к зданию Библиотеки, оборудуются места для парковки автотранспортных средств и специальных транспортных средств инвалидов. Доступ Пользователей к парковочным местам является бесплатным.

2.10.3. Помещение Библиотеки, предназначенное для предоставления государственной услуги, оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая граждан с ограниченными физическими возможностями.

2.10.4. В зданиях Библиотеки предусмотрены гардеробы.

2.10.5. Места предоставления государственной услуги оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание Пользователей.

2.10.6. Помещения Библиотеки соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПинН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.10.7. Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются соответствующими указателями.

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

2.11.1. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

– наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

– общее количество запросов о предоставлении государственной услуги в виде заявок за отчетный год.

2.11.2. Показателями качества государственной услуги являются:

количество жалоб на решения и действия (бездействие) сотрудников Библиотеки в ходе предоставления государственной услуги в досудебном и судебном порядке.

2.11.3. Пользователь имеет право:

– получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

– получать полную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

– получать государственную услугу в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– обращаться с жалобой на решение или на действия (бездействие) сотрудников Библиотеки при предоставлении государственной услуги.

## **2.12. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

2.12.1. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах не осуществляется.

## **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3.1. Основанием предоставления государственной услуги вне помещения Библиотеки с любого компьютерного или мобильного устройства,



подключенного к сети Интернет, является обращение Пользователя в сети Интернет к ресурсу электронной библиотеки.

3.2. Основанием предоставления государственной услуги в помещении Библиотеки является личное обращение Пользователя в Библиотеку.

3.3. Предоставление государственной услуги в помещении Библиотеки включает в себя следующие административные процедуры:

– регистрация Пользователя (в случае получения услуги в помещении Библиотеки - выдача (перерегистрация) именного электронного читательского билета с фотографией или разового пропуска Пользователя);

– консультирование Пользователя по использованию СПА, базам данных, методике самостоятельного поиска;

– предоставление Пользователю доступа к СПА, базам данных в помещениях Библиотеки.

3.4. Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении № 1 Административного регламента.

### **3.5. Регистрация Пользователя**

3.5.1. В случае предоставления услуги в помещении Библиотеки регистрация (перерегистрация) Пользователя проводится по предъявлению паспорта в соответствии с Правилами пользования Библиотекой, «Положением об обработке персональных данных пользователей» и Федеральным законом от 25 июля 2006 года №152-ФЗ. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

3.5.2. Регистрация Пользователя в помещении Библиотеки предусматривает:

– прием документов, установление личности Пользователя;

– установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги;

– выдача (перерегистрация) именного электронного читательского билета либо разового пропуска;

– авторизация Пользователя для получения полных прав на пользование ресурсами электронной библиотеки.

3.5.3. Максимальный срок регистрации одного Пользователя - до 10 минут, перерегистрации – 5 минут.

3.5.4. В случае предоставления государственной услуги вне помещения Библиотеки с компьютерного или мобильного устройства, подключенного к сети Интернет, и при необходимости получения полных прав пользования ресурсами Пензенской электронной библиотеки Пользователь, являющийся читателем Библиотеки, самостоятельно проходит регистрацию и авторизацию на странице Пензенской электронной библиотеки.

### **3.6. Консультирование Пользователя**

3.6.1. Сотрудник, ответственный за предоставление государственной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует Пользователя по использованию СПА, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.6.2. Максимальный срок консультирования одного Пользователя – 5 минут.

### **3.7. Предоставление Пользователю доступа к СПА, базам данных**

3.7.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных осуществляется непосредственно в помещениях Библиотеки, а так же в режиме удаленного доступа по сети Интернет на официальном сайте Библиотеки.

3.7.2. Электронные обращения Пользователей принимаются через официальный адрес электронной почты библиотеки согласно «Положению о Виртуальной справочной службе» (Приложение № 3). Ответ на электронное обращение дается специалистом библиотеки, ответственным за предоставление государственной услуги, в срок до 3 дней.

3.7.3. Предоставление Пользователю доступа к электронным базам данных, в помещениях Библиотеки включает в себя (в случае если Библиотека не является правообладателями баз данных):

- авторизацию Пользователя для доступа к базам данных;
- занесение сведений о Пользователе в соответствующую базу данных;
- предоставление пароля Пользователю для доступа к базе данных;
- консультирование по методике эффективного поиска информации;
- использование Пользователем баз данных в течение установленного времени.

3.7.4. При необходимости получения Пользователем копий электронных документов специалист Библиотеки предоставляет их Пользователю в соответствии с частью 4 Гражданского кодекса Российской Федерации и Положением о платных услугах Библиотеки.

3.7.5. Предоставление доступа к электронным базам данных в помещении Библиотеки осуществляется в течение 10 минут с момента обращения Пользователя.

3.7.6. При наличии очереди на доступ к электронным базам данных в помещениях Библиотеки непрерывное пользование данной базой для Пользователя может быть ограничено до 40 минут.

3.7.7. Результатом является получение Пользователем доступа к СПА и базам данных в Библиотеке с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

## **IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги**

### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента, а также принятием ими решений**

4.1.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется директором Библиотеки.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Административным регламентом, осуществляется руководителями структурных подразделений Библиотеки в соответствии с функциональными обязанностями.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется один раз в полугодие вышеуказанными должностными лицами путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудником, ответственным за предоставление государственной услуги, положений Административного регламента.

### **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**

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с установленными планами работы Библиотеки с периодичностью – 1 раз в год.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по решению директора Библиотеки в следующих случаях:

- в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений Административного регламента;
- обращений Пользователей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) сотрудников Библиотеки, ответственных за предоставление государственной услуги.

4.2.4. Проверка осуществляется на основании приказа директора Библиотеки.

4.2.5. Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются сотрудники Библиотеки.

4.2.6. Результаты проверки полноты и качества предоставления государственной услуги оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

### **4.3. Ответственность сотрудников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

4.3.1. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений Административного регламента, законодательства Российской Федерации или прав Пользователей осуществляется привлечение сотрудников Библиотеки - виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность сотрудников за предоставление государственной услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

### **4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности, объективности и эффективности.

4.4.2. Контроль предоставления государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, может осуществляться как в ходе рассмотрения их заявлений путем получения устной информации (по телефону), так и письменных (в электронном виде) запросов.

4.4.3. Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направить в Библиотеку индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, также заявления и жалобы с обращением о нарушении ответственными должностными лицами Библиотеки требований Административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

## **V. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) при предоставлении государственной услуги**

5.1. Пользователи имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) сотрудников Библиотеки в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Информация для Пользователей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, размещена на информационном стенде в помещении Библиотеки на доступном для них месте.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования Пользователем являются:

- нарушение срока регистрации запроса Пользователя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги в случае предоставления услуги в помещении Библиотеки;
- требование у Пользователя представить документы, не предусмотренные Административным регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов у Пользователя, представление которых предусмотрено Административным регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены Административным регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области для предоставления государственной услуги;
- требование внесения Пользователем за предоставление государственной услуги платы, не предусмотренной Административным регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области для предоставления государственной услуги.

5.4. Пользователь может направить жалобу на:

- сотрудника Библиотеки - руководителю структурного подразделения Библиотеки;
- руководителя структурного подразделения Библиотеки - директору Библиотеки;
- директора Библиотеки – в Управление культуры и архива Пензенской области.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Библиотеки, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме Пользователя у директора Библиотеки или замещающего его лица в устной или письменной форме на бумажном носителе.

5.6. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) подлежат регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня поступления и рассматриваются в течение 15 рабочих дней со дня регистрации. Срок рассмотрения указанного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается Пользователю, подавшему это обращение, с указанием причин продления.

5.7. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства Пользователя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Пользователя - юридического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пользователю, личную подпись и дату;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Библиотеки, должностного лица Библиотеки;

– доводы, на основании которых Пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) Библиотеки, должностного лица Библиотеки. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.8. Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. В случае если в жалобе не указаны фамилия Пользователя и его почтовый адрес (адрес электронной почты), ответ на жалобу не дается.

5.10. Библиотека при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на нее не дается, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается Пользователю, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

5.12. В случае если в жалобе Пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Библиотеку жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Пользователем по данному вопросу, о чем ему направляется уведомление.

5.13. В случае если жалоба подана Пользователем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.4. Административного регламента, указанный орган в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует Пользователя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.14. Директор Библиотеки обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием Пользователя, направившего жалобу.

5.15. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

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

– удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата Пользователю денежных средств, взимание которых не предусмотрено

Административным регламентом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Пензенской области для предоставления государственной услуги, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

5.17. Результатом рассмотрения жалобы является направление Пользователю мотивированного ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, в пределах сроков, указанных в пункте 5.6 Административного регламента.

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

- фамилия, имя, отчество или наименование Пользователя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.19. Срок предоставления государственной услуги при удовлетворении жалобы не должен превышать 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Библиотеки в пределах компетенции.

5.21. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то директором Библиотеки принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за выполнение действия, осуществляемого в ходе предоставления государственной услуги и повлекшего за собой жалобу Пользователя.

5.22. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

5.23. Решения, действия (бездействие) должностных лиц Библиотеки, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы Пользователем путем обращения в суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.24. Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.25. Информирование Пользователей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Библиотеки, на Едином портале, по телефону, электронной почте, при личном приеме.



**Схема государственной услуги «Предоставление доступа к СПА, базам данных»**



Приложение № 2

к Административному регламенту предоставления  
ГБУК «Пензенская областная библиотека им. М.Ю. Лермонтова»  
в электронном виде государственной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату,  
базам данных Пензенской областной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова»

**Справочно-поисковый аппарат, перечень баз данных  
и условия предоставления доступа к ним**

<b>СПА, БД</b>	<b>Условия доступа в зданиях библиотеки</b>	<b>Удаленный доступ</b>
<b>Электронный каталог библиотеки</b>	Регистрация пользователя, наличие читательского билета	Свободный доступ через веб-сайт библиотеки, без регистрации пользователя
<b>Имиджевый краеведческий каталог</b>	Регистрация пользователя, наличие читательского билета	Свободный доступ через веб-сайт библиотеки, без регистрации пользователя
<b>Библиографическая база данных «Право»</b>	Регистрация пользователя, наличие читательского билета	Не доступна
<b>Библиографическая БД МАРС</b>	Регистрация пользователя, наличие читательского билета	Не доступна
<b>Каталог электронной библиотеки диссертаций РГБ</b>	Регистрация пользователя, наличие читательского билета. Доступ по IP- адресам с 10 компьютеров библиотеки	Не доступна
<b>Издания по общественным и гуманитарным наукам (базы Ист Вью)</b>	Регистрация пользователя, наличие читательского билета. Доступ по IP- адресам библиотеки	Не доступна
<b>СПС Гарант</b>	Регистрация пользователя, наличие читательского билета.	Не доступна
<b>СПС КонсультантПлюс</b>	Регистрация пользователя, наличие читательского билета.	Не доступна
<b>ИПС «Законодательство России»</b>	Регистрация пользователя, наличие читательского билета.	Не доступна
<b>Другие БД библиотек России и стран СНГ, доступ к которым, библиотека имеет на текущий момент</b>	Регистрация пользователя, наличие читательского билета.	Не доступна

## **Положение о Виртуальной справочной службе**

### 1. Общие положения.

1.1. Деятельность Виртуальной Справочной Службы (ВСС) направлена на выполнение запросов удаленных Пользователей, связанных с поиском информации, с использованием традиционного и электронного справочного аппарата Библиотеки, ресурсов Интернет.

Виртуальная справка – это ответ на разовый запрос виртуального Пользователя, который включает библиографическую и (или) фактографическую информацию и выполняется в интерактивном режиме.

Виртуальным Пользователем считается человек, который зарегистрировался на странице «Пользователь» службы «Виртуальная справка» сайта Библиотеки.

#### 1.2. Основные принципы работы:

- общедоступность и бесплатность для всех Пользователей;
- универсальный характер принимаемых запросов;
- обязательность выполнения принятых к работе запросов и предоставление ответов даже в случае отсутствия требуемой информации;
- строгость и лаконичность межличностного взаимодействия персонала и удаленных Пользователей при обслуживании Пользователей;
- конфиденциальность информации о Пользователях;
- максимальное использование информационных ресурсов Библиотеки;
- стимулирование Пользователей к обращению в реальную Библиотеку для получения наиболее полной информации по интересующей его теме или проблеме;
- привлечение внимания Пользователей к платным сервисным услугам Библиотеки для получения информации, отсутствующей в открытом доступе;
- содействие воспитанию информационной культуры Пользователей.

1.3. Служба функционирует в структуре справочно-библиографической группы.

#### 2. Функции:

2.1. ВСС выполняет запросы удаленных Пользователей, обратившихся в службу, независимо от их возраста, уровня образования и места проживания.

#### 2.2. Типы принимаемых запросов:

- запросы о наличии конкретных отечественных и иностранных изданий, хранящихся в фондах Библиотеки;
- тематические запросы, выполнение которых не влечет за собой сложного библиографического поиска и которые могут выполняться на основе имеющихся

в Библиотеке традиционных и электронных библиографических ресурсов, а также ресурсов Интернета;

- фактографические запросы.

2.3. Тематика принимаемых запросов:

- социально-экономическая;

- гуманитарная;

- естественнонаучная;

- медико-биологическая;

- техническая.

2.4. Библиотека не выполняет виртуальные справки если:

- задание выходит за рамки технических или организационных возможностей Библиотеки;

- смысл информационного запроса не отвечает морально-этическим нормам;

- запрос связан с написанием рефератов и курсовых работ, а также с решением (выполнением) математических, физических, химических и иных заданий;

- запрос связан с предоставлением информации развлекательного характера (решение кроссвордов, участие в интеллектуальных играх, викторинах и др. конкурсах);

- запрос связан с коммерческой посреднической деятельностью;

- запрос противоречит действующему законодательству Российской Федерации.

2.5. Предоставляемые услуги:

- получение Пользователем ссылки на источник информации в сети Интернет для самостоятельного извлечения информации;

- предоставление Пользователю готового ответа с указанием источника получения информации;

Форму ответа на запрос Пользователя выбирает сотрудник ВСС.

- предоставление Пользователю списка литературы (до 10 библиографических описаний);

- предоставление Пользователю возможности самостоятельного поиска информации в БД выполненных запросов, генерируемой по мере поступления запросов;

- предоставление Пользователю возможности обращения к виртуальным справочным службам других библиотек на основе постоянно поддерживаемого путеводителя, размещенного на странице ВСС;

- предоставление Пользователю полнотекстовой информации, находящейся в фондах Библиотеки, осуществляется на платной основе в форме ЭДД. Оплатить заказ можно почтовым или банковским переводом на расчетный счет Библиотеки. В платежном поручении должно быть указано назначение платежа: «Изготовление электронных копий фрагментов печатных документов».

2.6. Сроки выполнения запросов – от 1-го часа до 2-х рабочих дней.

2.7. Ресурсная база обслуживания:

- традиционный справочно-поисковый аппарат Библиотеки;

- система электронных каталогов Библиотеки;

- ресурсы Интернет;
- приобретаемые Библиотекой по подписке библиографические и полнотекстовые БД;
- библиографическая информация, представленная на сайте ЛИБНЕТ.

При выполнении запросов автоматически генерируется общедоступная БД выполненных запросов.

### 3. Организация работы службы.

3.1. Запросы принимаются в течение всей рабочей недели (вторник - воскресенье) и выполняются в порядке их получения.

Библиотека оставляет за собой право назначать фиксированное количество запросов на сутки.

3.2. Организация и порядок работы ВСС осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3.3. Узкоотраслевые запросы передаются для выполнения в соответствующие подразделения Библиотеки.

3.4. Для функционирования ВСС назначается сотрудник группы, несущий ответственность за оперативность и качество услуг.