

Административный регламент Министерства культуры Республики Башкортостан по предоставлению государственной услуги «осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек»

Приказ Министерства культуры Республики Башкортостан

4 октября 2012 г.

№ 358

Об утверждении Административного регламента Министерства культуры Республики Башкортостан по предоставлению государственной услуги «осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек»

Во исполнение постановления Правительства Республики Башкортостан от 26 декабря 2011 года № 504 «О разработке и утверждении республиканскими органами исполнительной власти административных регламентов исполнения государственной функции и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановления Правительства Республики Башкортостан от 30 июля 2009 года № 300 «Об утверждении Перечня государственных услуг (функций) Республики Башкортостан» **приказываю:**

- Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства культуры Республики Башкортостан по предоставлению государственной услуги «осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек».
- Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Уполномочен Республики Башкортостан по организации деятельности мировых судей и ведению регистров правых актов
Зарегистрировано 25 декабря 2012 г.
Регистрационный № 2763

И. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги (далее — административный регламент) «осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек» (далее — государственная услуга) определяет регулирование общественных отношений доступа граждан, иных заинтересованных лиц (далее — пользователи) к информации, получение ими необходимых информационных сведений при осуществлении государственных бюджетными учреждениями культуры, находящихся в ведении Министерства культуры Республики Башкортостан (далее — государственные бюджетные учреждения культуры), библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические и юридические лица независимо от гражданства, места жительства и регистрации. Ограничения прав заявителей на предоставление государственной услуги могут быть установлены только законом.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3. Информация о месте нахождения, графиках работы Министерства культуры Республики Башкортостан (далее — Минкультуры РБ), государственных бюджетных учреждений культуры, а также справочные телефоны, адреса официальных сайтов и электронной почты указаны в приложении № 1 к административному регламенту.

1.4. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается: на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru); на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан (www.dr.bashkortostan.ru); на информационных стендах Минкультуры РБ и государственных бюджетных учреждений культуры;

на официальном сайте Минкультуры РБ. На информационных стендах размещается следующая информация: сведения о местонахождении, контактные телефоны, адреса электронной почты Минкультуры РБ и государственных бюджетных учреждений культуры; график работы Минкультуры РБ и государственных бюджетных учреждений культуры; извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

перечень документов, которые необходимы для предоставления государственной услуги; требования, предъявляемые к предоставляемым документам; срок предоставления государственной услуги; основания для отказа в предоставлении государственной услуги; порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги; номера кабинетов для обращения заявителей; режим приема заявителей специалистами государственных бюджетных учреждений культуры.

На официальном сайте Минкультуры РБ размещается следующая информация: сведения о местонахождении, контактные телефоны, адреса электронной почты Минкультуры РБ и государственных бюджетных учреждений культуры; извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

текст настоящего административного регламента.
1.5. Порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги. Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги заявитель имеет право обратиться в государственное бюджетное учреждение культуры в устной форме (в том числе по телефону) или в письменной форме (в том числе по каналам электронной связи) лично либо через доверенное лицо, по адресу и телефонам, указанным в приложении № 1 к административному регламенту.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании государственного бюджетного учреждения культуры, в котором позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принимающего телефонный звонок.

Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги проводится в рабочие дни и в рабочее время.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек».

Наименование исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу
2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется государственными бюджетными учреждениями культуры, находящимися в ведении Минкультуры РБ.

Минкультуры РБ обеспечивает организационно-методическое руководство, координацию и контроль деятельности государственных бюджетных учреждений культуры при предоставлении государственной услуги.

2.2.1. Запрещается 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.

Описание результата предоставления государственной услуги

2.3. Результатом предоставления государственной услуги являются: сохранение культурного наследия и предоставление необходимых условий для реализации права граждан на библиотечное обслуживание;

созидание развитой науки, культуры, просвещения и образования; формирование, хранение, научная обработка и обеспечение физической сохранности полно-го собрания республиканских документов и наиболее полного собрания российских и научно значимых зарубежных документов;

удовлетворение информационных и библиотечно-библиографических запросов пользо-вателей, а также учреждений, предприятий и организаций Республики Башкортостан, в том числе в документах на специальных носителях;

оказание помощи инвалидам различных категорий в социальной реабилитации и интеграции их в общество;

создание оптимальных условий для библиотечно-библиографического обслуживания специ-альных групп пользователей: детей, юношества, людей с ограничениями в жизнедеятельности; обеспечение доступа к услугам библиотек граждан.

Срок предоставления государственной услуги

2.4. Срок предоставления государственной услуги в государственном бюджетном учрежде-нии культуры, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут.

Регистрация запроса о предоставлении государственной услуги — запись заявителя в госу-дарственное бюджетное учреждение культуры, оформление читательского формуляра и чита-тельского билета заявителя производится сразу после его поступления.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 21.01.2009, № 7); Федеральным законом от 29 декабря 2004 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Россий-ская газета», 17.01.1995, № 11-12);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления го-сударственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре до-кументов» («Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», 02.12.1995, № 234);

Федеральным законом от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Российская газета», 24.01.1996, № 14);

Федеральным законом от 2 мая 1996 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95);

Федеральным законом от 27 июля 1996 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных техноло-гиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требова-ниях пожарной безопасности» («Российская газета», 01.08.2008, № 163);

Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безо-пасности зданий и сооружений» («Российская газета», 31.12.2009, № 255);

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» («Ведомости СНД и ВС РФ», 09.04.1992, № 15, ст. 76);

Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о куль-туре» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2004, № 35, ст. 3607);

Указом Президента Российской Федерации от 27 июля 1992 года № 802 «О научном и ин-формационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов» («Российские вести», 15.08.1992, № 44);

постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Об уве-рждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» («Российская газета, 13.09.1995, № 178);

постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 1996 года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам соци-альной инфраструктуры» («Российская газета, 19.12.1996, № 242);

постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 3 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняе-мые в библиотеках» («Биоленит Минтруда РФ», 1997, № 3);

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 июня 1998 года № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как ча-сти культурного наследия и информационного ресурса страны» (документ опубликован не был); Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 года № Пр-212 («Российская газета», 16.02.2008, № 34);

Конституцией Республики Башкортостан от 24 декабря 1993 года № ВС-22/15; Законом Республики Башкортостан от 13 июля 1993 года № ВС-18/19 «О культуре» («Ведо-мости Верховного Совета и Правительства Республики Башкортостан», 1993, № 12, ст. 331); Законом Республики Башкортостан от 8 мая 1996 года № 32-з «О библиотечном деле» («Ве-домости Государственного Собрания, Президента и Кабинета Министров Республики Башкортос-тан», 1996, № 7(49), ст. 445);

Законом Республики Башкортостан от 11 ноября 1996 года № 57-з «Об обязательном экзем-пляре документов» («Ведомости Государственного Собрания, Президента и Кабинета Минист-ров Республики Башкортостан», 1997, № 3(57), ст. 171); Законом Республики Башкортостан от 17 декабря 2004 года № 130-з «О социальной под-держке инвалидов в Республике Башкортостан» («Ведомости Государственного Собрания — Курултая, Президента и Правлельства Республики Башкортостан», 2005, № 2(200), ст. 36);

Указом Президента Республики Башкортостан от 13 октября 2010 года № УП-611 «Об утвер-ждении Положения о Министерстве культуры Республики Башкортостан» («Ведомости Госу-дарственного Собрания — Курултая, Президента и Правительства Республики Башкортостан», 16.12.2010, № 24(342), ст. 1358);

постановлением Правительства Республики Башкортостан от 21 марта 2005 года № 42 «О мерах по реализации Закона Республики Башкортостан «О социальной поддержке инвалидов в Республике Башкортостан» («Ведомости Государственного Собрания — Курултая, Президента и Правительства Республики Башкортостан», 2005, № 7(205), ст. 357);

постановлением Правительства Республики Башкортостан от 26 декабря 2011 года № 504 «О разработке и утверждении республиканскими органами исполнительной власти админист-ративных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Ведомости Государственного Собрания — Курултая, Президента и Правительства Республики Башкортостан», 02.02.2012, № 4(370), ст. 196);

распоряжением Правительства Республики Башкортостан от 29 декабря 2007 года № 1551-р «Об утверждении Базовых норм ресурсного обеспечения деятельности муниципальных библиот-тек Республики Башкортостан» (документ опубликован не был).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

2.6. Для первого получения государственной услуги заявителю — физическому лицу не-обходимо предоставить в государственное бюджетное учреждение культуры следующие доку-менты:

документ, удостоверяющий личность заявителя или аналогичный документ одного из закон-ных представителей несовершеннолетнего в возрасте до 14 лет.

2.6.1. Получение государственной услуги юридическим лицом в государственном бюджетном учреждении культуры осуществляется на основании заключенного договора на информаци-онно-библиотечное обслуживание юридического лица.

2.6.2. Для повторного получения государственной услуги в государственном бюджетном учре-ждении культуры необходимы следующие документы:

— читательский билет и читательский формуляр, оформленные при первом обращении заявителя в государственное бюджетное учреждение культуры.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

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

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными актами Российской Федерации и Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами на-ходятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, ук-азанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организа-ции предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.8. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления госу-дарственной услуги, является отсутствие документов, указанных в пунктах 2.6, 2.6.1, 2.6.2 адми-нистративного регламента.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.9. Основанием для приостановления государственной услуги является отсутствие необхо-димых заявителю документов в фондах государственного бюджетного учреждения культуры (государственная услуга приостанавливается до момента возвращения документа в фонд госу-дарственного бюджетного учреждения культуры).

2.10. Заявитель отказывается в предоставлении государственной услуги в случаях:

отсутствия читательского билета;

утери или порчи документов из фонда государственного бюджетного учреждения культуры;

нарушения сроков возврата документов государственного бюджетного учреждения куль-туры;

наступления чрезвычайных и непредостережимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор), технических неполадок на серверном оборудовании и(или) технических проблем при ис-пользовании информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

противоречия запроса заявителя нормам законодательства об авторском праве;

нарушения Правил пользования государственными бюджетными учреждениями культуры, регламентирующей библиотечную деятельность (далее — Правила пользования).

Факты утери или порчи документов из фонда государственного бюджетного учреждения культуры, нарушения сроков возврата документов государственного бюджетного учреждения культуры, нарушений заявителем Правил пользования подтверждаются актом о нарушении, со-ставленным в порядке и действующим в течение срока, установленных Правилами пользова-ния.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги

2.11. Государственная услуга предоставляется заявителями на бесплатной основе.

Государственные бюджетные учреждения культуры имеют право взимать с заявителей пла-ту за расходы на оформление доступа заявителя к государственной услуге (стоимость бланков, фотографирование, стоимость формуляра читательского билета), оказывая дополнительные сервисные услуги (ксерокопирование, репродукции, оцифрование, набор текстов на ком-пьютере) на платной основе в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами государственных бюджетных учреждений культуры.

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

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предостав-лении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной ус-луги не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

2.13. Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги подлежит обязательной регистрации в момент его поступления.

2.13.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги — запись заявителя в государственное бюджетное учреждение культуры осуществляется в порядке, ус-тановленном пунктом 3.2 административного регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту оказания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

2.14. На территории, прилегающей к месторасположению государственных бюджетных учре-ждений культуры, при наличии технической возможности оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам предоставляется бесп-латно.

Входы в государственные бюджетные учреждения культуры оборудуются пандусами, рас-ширенными проходами (при наличии возможности), позволяющими обеспечить беспрепятствен-ный доступ инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в здание государственного бюджетного учреждения культуры должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информа-цию:

— наименование (на русском и башкирском языках); — место нахождения; — режим работы.

Помещения для предоставления государственной услуги находятся в зданиях государствен-ных бюджетных учреждений культуры. Состояние здания государственного бюджетного учре-ждения культуры не должно быть аварийным и должно соответствовать требованиям законо-дательства об обеспечении доступности государственной услуги, строительных, противопожар-ных, санитарно-гигиенических норм и правил, а также требованиям норм охраны и безопасно-сти труда, антитеррористической безопасности. Здание государственного бюджетного учре-ждения культуры должно быть спроектировано и построено, а территория, необходимая для ис-пользования здания, благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации не возниклоอุปสรรчи наступления несчастных случаев и нанесения травм людям в результате скопления, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва. Здание государственного бюджетного учреждения культуры должно быть защищено от воздей-ствия факторов, отрицательно влияющих на качество оказания государственной услуги (запы-ленность, шум, вибрация и др.).

Площади помещений государственного бюджетного учреждения культуры должны соответ-ствовать техническим нормам, учитывающим требования рационального размещения необходи-мого оборудования.

Помещения специальной библиотеки для слепых должны быть максимально приспособлены для безопасного и комфортного пребывания незрячих людей: обязательно наличие свободных проходов, рельефно-точечных указателей, направляющих дорожек и поручней, системы звуковой и тактильной информации, позволяющие самостоятельно ориентироваться в здании, сво-бодно перемещаться и находить нужные отделы.

Помещения и оборудование для обслуживания детей обязаны удовлетворять их возрастным особенностям.

Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей и для проведения общественно значимых культурно-просветительных мероприя-тий.

2.15. Места для информирования заявителей оборудуются информационными стендами. На информационных стендах, размещаемых в помещениях государственных бюджетных учре-ждений культуры, должны быть следующие материалы:

текст настоящего административного регламента (на бумажном носителе); реестр государственных услуг, оказываемых государственным бюджетным учреждением культуры с перечнем категорий граждан, имеющих право на их получение; перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.16. Места оказания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оп-тимальным условиям работы специалистов государственного бюджетного учреждения куль-туры.

Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечи-ваются образцы заполнения документов, бланков и канцелярскими принадлежностями.

2.17. Библиотечное обслуживание в специальной библиотеке для слепых осуществляется в филиалах, библиотечных пунктах, заочном и надомном абонементках. Специальная библиотека для слепых обеспечивается специальными адаптированными тех-ническими средствами для слепых и слабовидящих (читающие комплексы, адаптированное ком-пьютерное оборудование, тифломанитофоны, тифлоплеры, тифлофлашплеры, увеличиваю-щие устройства для чтения текста, звуковые сигнализаторы, брайлевские рифжурцирующие принтеры для репродукции документов плоскостной литературы в специальной форме).

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации всех видов: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевским шрифтом), крупношрифтовые книги, плоскостные издания и др.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.18. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являют-ся:

наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления госу-дарственной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах государственных бюджетных учреждений культуры, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций); информированность заявителя о правилах и порядке предоставления государственной ус-луги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);

комфортность ожидания заявителей при предоставлении государственной услуги; внимательное отношение должностных лиц и специалистов к заявителю; доступность оказываемой государственной услуги; соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий при пре-доставлении государственной услуги; время, затраченное на получение конечного результата государственной услуги (оператив-ности);

качество содержания конечного результата государственной услуги;

возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

возможность получения заявителем результатов предоставления государственной услуги с помощью информационных ресурсов государственных бюджетных учреждений культуры в ин-формационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

уровень кадрового обеспечения предоставления государственной услуги, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоста-влении государственной услуги;

количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;

число поступивших жалоб на предоставление государственной услуги;

степень удовлетворенности заявителей качеством, полнотой и доступностью государствен-ной услуги;

полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления государствен-ной услуги;

полнота, достоверность и доступность информации о государственном бюджетном учрежде-нии культуры и предоставляемой им государственной услуге.

Система индикаторов (характеристик) качества государственной услуги:

№ п/п	Индикаторы качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение индикатора
1	Динамика количества зарегистрированных заявителей по сравнению с предыдущим годом	не менее 80%
2	Динамика количества посещений государственного бюджетного учреждения культуры по сравнению с предыдущим годом	не менее 80%
3	Динамика количества обращений в государственное бюджетное учреждение культуры удаленных заявителей по сравнению с предыдущим годом	не менее 80%
4	Степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью ее предоставления	не менее 50%

Требования, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, а также в электронной форме

2.19. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются: предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении государст-венной услуги.

2.20. Прием запросов на предоставление государственной услуги и выдача результатов пре-доставления государственной услуги может осуществляться на базе РГАУ МОЦ.

2.21. В электронной форме информация о предоставлении государственной услуги предosta-вляется:

через Портал государственных услуг Республики Башкортостан в сети Интернет — www.rgu.bashkortostan.ru;

через официальные сайты Минкультуры РБ и государственных бюджетных учреждений культуры;

с использованием электронной почты, через электронные адреса, указанные в приложении № 1 к административному регламенту.

На официальных сайтах государственных бюджетных учреждений культуры размещаются:

блок-схемы, наглядно отображающие алгоритм выполнения государственной услуги; перечень наименований библиотечных ресурсов в электронной форме, баз данных, инфор-мационно-справочных ресурсов, полнотекстовых изданий из фондов государственных бюджет-ных учреждений культуры.

Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.22. Предоставление государственной услуги осуществляется через удаленное подклю-чение заявителя к Интернет-сайтам государственных бюджетных учреждений культуры. К элек-тронным ресурсам и базам данных государственных бюджетных учреждений культуры, разме-щенным на Интернет-сайтах государственных бюджетных учреждений культуры, предоставля-ется свободный доступ.

2.23. В помещениях государственного бюджетного учреждения культуры государственная услуга в электронном виде оказывается всем заявителям, находящимся в соответствующей по-мещении государственного бюджетного учреждения культуры. Процесс оказания государст-венной услуги начинается при начале работы заявителя на автоматизированном рабочем месте читателя или при обращении заявителя к сотруднику-консультанту. Максимальный срок форми-рования ответа при обращении к справочно-правовым базам и базам данных составляет 5 ми-нут.

2.24. Через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» государственная ус-луга оказывается в электронном виде всем заявителям. Процесс оказания государственной ус-луги начинается при обращении заявителя к Интернет-сайту государственного бюджетного учре-ждения культуры или при начале работы на автоматизированном рабочем месте в помещениях государственного бюджетного учреждения культуры. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 1000 запросов одновременно) составляет 5 минут.

2.25. Предоставление государственной услуги в электронном виде осуществляется через удаленное подключение заявителя к сети Интернет и включает в себя следующие действия:

— подключение к Интернет-сайту государственного бюджетного учреждения культуры, на главной странице которого необходимо войти в меню «Электронные ресурсы и базы данных би-блиотеки»;

— самостоятельный поиск информации путем выбора интересующей базы данных, вида по-иска и способа поиска; по ключевым словам, автору, заглавию и году издания. Далее необходи-мо нажать кнопку «Поиск», чтобы на гиперссылку заинтересовавшего документа, получить его более полное описание.

2.26. Для предоставления государственной услуги заявителям, находящимся в удаленном доступе, на Интернет-сайте государственного бюджетного учреждения культуры размещается перечень наименований библиотечных ресурсов в электронной форме, баз данных, информаци-