



УТВЕРЖДАЮ

Директор МКУ Мегино-
Кангаласская МЦБС им. И.М.
Сосина

Е.С. Корнилова Е.С. Корнилова

« 11 » мая « 11 » мая 2022г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**Сектора электронных услуг муниципального казенного учреждения
«Мегино-Кангаласская межпоселенческая централизованная библиотечная
система имени И.М. Сосина»**

Майя
2022 г

I. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение работы Сектора электронных услуг (далее – Положение), расположенного на базе МКУ «Мегино-Кангаласская межпоселенческая централизованная библиотечная система имени И.М. Сосина» (далее - Библиотека), регулирует отношения между пользователями и сотрудниками Библиотеки в сфере оформления услуг через Единый портал государственных услуг и функций и Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Саха (Якутия) (далее – Порталы), а также определяет порядок экспертного и упрощенного консультирования по вопросам получения услуг через Порталы.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении, означают следующее:

Орган власти - территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда по Республике Саха (Якутия), орган государственной власти Республики Саха (Якутия), органы местного самоуправления, а также иные организации (партнеры), участвующие в предоставлении государственных (муниципальных), негосударственных услуг;

Сектор электронных услуг (СЭУ) - сектор, оснащённый компьютерной техникой, расположенный в здании Библиотеки в с. Майя Мегино-Кангаласского улуса и предназначенный для обслуживания пользователей, обратившихся за получением услуг через Порталы.

Услуги - государственные и муниципальные услуги, предоставление которых организовано на базе Порталов и иных информационных ресурсов.

Пользователь - физическое (в том числе индивидуальные предприниматели) или юридическое лицо, обратившееся лично, либо через своего представителя в СЭУ по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг на базе Порталов;

Представитель - физическое лицо, представитель пользователя, действующий по его поручению на основании надлежащим образом оформленной доверенности или распорядительного документа, обратившийся в СЭУ с запросом о предоставлении услуги, оказываемой на базе Порталов, выраженном в устной или электронной форме;

Администратор – работник Библиотеки, выполняющий функции по общему информированию и регулированию потока посетителей СЭУ;

Сотрудник - сотрудник Библиотеки, либо уполномоченное Библиотекой лицо, осуществляющее функции по консультированию об условиях и порядке получения услуг на базе Порталов;

Сайт Библиотеки - официальный сайт МКУ «Мегино-Кангаласская межпоселенческая централизованная библиотечная система имени И.М. Сосина» www.elib-mk.ru

ЕСИА - Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», предусмотренной постановлением Правительства Российской Федерации от 08 июня 2011 г. №451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

«ОЭУ» - отдел электронных услуг.

1.3. Предоставление услуг в СЭУ:

- подтверждение/переподтверждение/восстановление или удаление учетной записи пользователей, зарегистрированных в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА);

- предоставление справочной консультации о порядке предоставления услуг, перечне необходимых документов, формах требуемых документов, сроках, возможных

результатах услуги в зависимости от жизненной ситуации (бизнес-ситуации), дальнейших действиях пользователя.

1.4. Прием пользователей осуществляется при их личном обращении в СЭУ в соответствии с установленным графиком работы Библиотеки.

1.5. СЭУ осуществляет свою деятельность по организации предоставления электронных услуг бесплатно. Оплата государственных пошлин и плат производится пользователем самостоятельно через любую банковскую организацию с указанием КБК, либо в электронном виде через Порталы при наличии технической возможности.

1.6. Плата за предоставление дополнительных услуг в СЭУ взимается в порядке, определенном Библиотекой. Плата за предоставление дополнительных услуг Библиотеки устанавливается отдельными внутренними локальными актами.

1.7. Обслуживание пользователей производится в пределах помещения СЭУ. Пользователям запрещено находиться в служебных помещениях.

II. Права и обязанности пользователей и сотрудников.

2.1. При обращении в СЭУ пользователь имеет право:

2.1.1. Самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами, размещенными в СЭУ;

2.1.2. Самостоятельно воспользоваться оборудованием, установленным в СЭУ в целях получения услуг на базе Порталов;

2.1.3. Получить справочную консультацию по вопросу получения услуг Порталов, в том числе о порядке получения услуг, перечне необходимых документов, форме требуемых документов, сроках предоставления, о возможных результатах услуги и последующих действиях пользователя.

2.1.4. Оставить отзыв о работе СЭУ в книге жалоб, отзывов и предложений.

2.2. При обращении в СЭУ пользователь обязан:

2.2.1. Соблюдать установленные настоящим Положением требования к порядку обслуживания пользователей;

2.2.2. Неукоснительно выполнять требования сотрудников в случае возникновения угрозы жизнедеятельности людей, а также порчи имущества;

2.2.3. Не допускать демонстрации неуважения к сотрудникам, пользователям и иным лицам, находящимся в СЭУ, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали;

2.2.4. После завершения сеанса работы на компьютерах в СЭУ, установленных для пользователей, принимать меры по сохранению конфиденциальности своих персональных данных, в том числе путем выхода из всех учетных записей на Порталах и из иных ресурсов, требующих авторизации и ввода персональных данных, а также посредством удаления файлов с персональными данными, загруженных в целях работы с Порталами.

2.3. Сотрудник имеет право:

2.3.1. Отказать в оказании услуг СЭУ:

- в случае нарушения пользователем п. 2.2 настоящего Положения, до времени устранения таких обстоятельств;

- в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность пользователя, при подтверждении учетной записи на Портале;

- в случае отсутствия технической возможности предоставления услуг СЭУ (отсутствие сети «Интернет», неработоспособности Порталов и иных форс-мажорных обстоятельств).

- в случае, если пользователь находится в состоянии алкогольного, либо наркотического опьянения.

2.3.2. Воспользоваться тревожной кнопкой (при наличии в Библиотеке) в случаях оскорбления личности, угрозы жизни, неадекватного поведения пользователя, а также при обращении пользователя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, который направляет сигнал в учреждение охраны, с которым заключен договор (ст.20.21 КоАП РФ «Появление в общественных местах в состоянии опьянения», ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»).

2.4. Сотрудник обязан:

2.4.1. При обслуживании пользователей соблюдать локальные нормативные акты, настоящее Положение, а также правила охраны жизнедеятельности и пожарной безопасности в здании Библиотеки.

2.4.2. При наличии потребности пользователя, проинформировать о возможности подачи жалобы в электронной форме на решения и действия (бездействие) федеральных и региональных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных и региональных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации. Рассмотрение жалоб осуществляется согласно постановлению Правительства РФ от 16.08.2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц»;

2.4.3. При наличии свободного времени помочь в сканировании, прикреплении документов.

2.4.4. Ежедневно, в соответствии с установленным графиком, утвержденным по форме согласно приложению №2 к настоящему Регламенту, проводить проверку компьютеров, установленных в СЭУ для пользователей, на предмет наличия загруженных файлов, содержащих персональные данные пользователей, а также удаление таких файлов без возможности их восстановления (из «Корзины» на рабочем столе) и очистку кэша (cash) и куки (cookies) браузеров.

По окончании проверки в графике фиксируется время его проведения.

III. Организация работы в СЭУ

3.1. Сотрудники, уполномоченные на регистрацию граждан в ЕСИА, определены и назначены соответствующими приказами директора Библиотеки. Указанные сотрудники при работе в ЕСИА используют соответствующую квалифицированную электронную подпись должностного лица (далее – ЭП).

3.2. Сотрудник с полномочиями по ведению профиля Библиотеки в ЕСИА обеспечивает включение сотрудников, уполномоченных на регистрацию граждан в ЕСИА, в перечень сотрудников организации, имеющих право подтверждать личность пользователей ЕСИА, в профиле Библиотеки в ЕСИА.

3.3. Список сотрудников, задействованных на обслуживании пользователей в СЭУ, график их ротации определяется заведующим Библиотеки.

3.4. В СЭУ располагается рабочее место сотрудника для обслуживания пользователей, которое состоит из:

- стул для сотрудника – 1 (одна) ед.;
- стул для пользователя – 1 (одна) ед.;
- монитор – 1 (одна) ед.;
- мышь компьютерная – 1 (одна) ед.;
- клавиатура - 1 (одна) ед.
- многофункциональное устройство – 1 (одна) ед.;
- сетевой фильтр – 1 (одна) ед.

3.5. В СЭУ располагаются рабочие места для пользователей, каждый из которых состоит из:

- рабочий стол – 1 (одна) ед.;
- стул для пользователя – 1 (одна) ед.;
- системный блок ПЭВМ – 1 (одна) ед.;
- монитор – 1 (одна) ед.;
- мышь компьютерная – 1 (одна) ед.;
- клавиатура - 1 (одна) ед.
- многофункциональное устройство – 1 (одна) ед.;
- сетевой фильтр – 1 (одна) ед.
- информационный стенд с материалами, необходимыми для самостоятельной работы на Портале, и объявлением следующего содержания:

«Уважаемые пользователи! После окончания работы не забудьте удалить из компьютеров свои персональные данные и выйти со всех учетных записей на порталах государственных и муниципальных услуг и из иных ресурсов, требующих авторизации и ввода персональных данных.

Сектор электронных услуг не занимается обработкой и хранением персональных данных пользователей при их самостоятельной работе на компьютерах общего пользования в местах самостоятельной работы и секторе электронных услуг.

Просим внимательнее относиться к своим персональным данным и не оставлять важные документы на компьютерах общего пользования.»

3.6. Ответственным за обеспечение своевременной замены/выдачи ЭП сотрудникам Библиотеки, а также за выяснение и устранение причин и обстоятельств неработоспособности компьютерной техники в СЭУ, является ОКЭУ.

3.7. Ответственным за координацию работы сотрудников в СЭУ является заведующий Библиотеки.

IV. Обслуживание пользователей

4.1. Общие требования к обслуживанию пользователей в СЭУ на базе Библиотеки.

4.1.1. Прием пользователей в СЭУ осуществляется по режиму (графику работы) Библиотеки, размещенном на сайте Библиотеки.

4.1.2. В целях соблюдения трудового законодательства и обеспечения комфортных и равных условий обслуживания пользователей приказом директора Библиотеки может быть установлен иной режим приема пользователей СЭУ.

4.1.3. Сотрудникам запрещено принимать/передавать от пользователей любые пакеты, документы, вещи и иные предметы, за исключением заявлений и документов, принимаемых и передаваемых пользователям в процессе оказания им услуг на базе Порталов.

4.1.4. В целях обеспечения равных условий получения услуг на Порталах установлена предельная длительность времени обслуживания пользователя:

- при предоставлении консультации о порядке регистрации на Портале – не более 10 минут;
- при создании учетной записи пользователя для работы на Портале - не более 20 минут;
- при подтверждении учетной записи пользователя для работы на Портале – не более 5 минут;
- при восстановлении учетной записи пользователя на Портале – не более 20 минут;
- при предоставлении справочной консультации о порядке предоставления услуг, перечне необходимых документов, формах требуемых документов, сроках, возможных

результатах услуги в зависимости от жизненной ситуации, дальнейших действиях пользователя.

4.1.5. Право на преимущественное обслуживание вне очереди имеют только определенные категории лиц, указанные в Приложении 1.

4.1.6. Сотрудник, обслуживающий пользователя, должен следить за соблюдением нормативного времени обслуживания, установленного пунктом 4.1.4 настоящего Регламента, в случае его возможного превышения, оповестить ожидающих пользователей о данном факте.

4.1.7. Процесс обслуживания пользователей в СЭУ осуществляется в порядке общей очереди.

V. Консультирование в СЭУ

5.1. Предоставление справочной консультации в СЭУ.

5.1.1. Справочная консультация предоставляется в части информирования пользователя о порядке предоставления услуг, перечне необходимых документов, формах требуемых документов, сроках, возможных результатах услуги в зависимости от жизненной ситуации, дальнейших действиях пользователя, а также технической поддержки пользователя сотрудником Библиотеки по работе на Порталах.

5.1.2. Печать информации с Портала, во время обслуживания в СЭУ осуществляется на платной основе, согласно Прейскуранту цен на платные услуги Библиотеки.

5.1.3. В случае, если для предоставления услуги требуется проставление личной подписи пользователя, при обслуживании в СЭУ, должен явиться лично получатель услуги. Проставление подписи получателя услуги его представителем не допускается.

VI. Обслуживание пользователей при наступлении внештатных ситуаций.

6.1. При наступлении внештатных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания пользователей, сотрудники Библиотеки руководствуются локальными актами Библиотеки в сфере обеспечения безопасности жизнедеятельности.

6.2. В случае отключения электроэнергии и (или) неисправности технического оборудования на период времени до 30 минут, прием пользователей не ведется. Сотрудник извещает о наступлении внештатной ситуации пользователей, заведующего и ОЭУ.

6.3. Пользователей, обслуживание которых в СЭУ было начато до наступления внештатной ситуации, сотрудник обязан проконсультировать с использованием раздаточного материала, размещенного в СЭУ.

VII. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения.

7.2. Изменения, дополнения и уточнения к настоящему Положению представляются заведующими, ОЭУ на рассмотрение дирекции Библиотеки. Внесение соответствующих изменений в текст Положения производится приказом директора Библиотеки.

7.3. Настоящее Положение подлежит переутверждению не реже 1 раза в 3 года и в случаях внесения в содержание существенных изменений и дополнений.

7.4. Настоящее Положение подлежит размещению в помещении Библиотеки и на её официальном сайте <https://elib-mk.ru>

Перечень категорий лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание при обращении в СЭУ

№ п/п	Категория пользователей	Комментарий	Документ, подтверждающие принадлежность к указанной категории
1	Ветераны Великой Отечественной войны	Лица, указанные в пункте 1 статьи 2 Федерального закона от 12.01.1995 №5 «О ветеранах»	Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10.11.1978 № 907, либо Удостоверение, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 27.02.1981 № 220, либо удостоверение, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 14.05.1985 №416, либо удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 05.10.1999 № 1122.
2	Инвалиды Великой Отечественной войны	Лица, указанные в статье 4 Федерального закона от 12.01.1995 №5 «О ветеранах»	Удостоверение инвалида о праве на льготы, выданное в соответствии с Постановлением Совета Министров СССР от 23 февраля 1981г. N 209.
3	Инвалиды I, II, III групп, дети-инвалиды	Лица, признанные инвалидами соответствующих групп согласно Постановлению Правительства РФ от 20.02.2006 №95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 24.11.2010 №1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления»

