

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГКУК ЧОДБ  
Краснова Л.В.



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**ГКУК «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского» по**  
**предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-**  
**поисковому аппарату библиотек и базам данных»**

**Раздел I. Общие положения**

**Подраздел I. Наименование государственной услуги**

1.1 Административный регламент ГКУК «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского» (далее библиотека) по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги и определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги.

**Круг заявителей**

1.2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются физические лица и юридические лица без ограничений, либо их уполномоченные представители.

**Подраздел II. Нормативно-правовое регулирование**  
**предоставления государственной услуги**

2. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.01.1995, № 1, ст. 24; 30.08.2004, № 35, ст. 3607; 02.07.2007, № 27, ст. 3213);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);

Постановление Правительства Российской Федерации от 24.07.1997 № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации» («Российская газета», от 09.08.1997, № 153; 21.07.1998, № 136);

Закон Челябинской области от 28.10.2004 № 296-ЗО «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области» («Южноуральская панорама», № 132, 23.11.2004; № 85, 24.04.2007; № 185, 11.09.2007; № 252, 18.12.2007);

Закон Челябинской области от 30.11.2004 № 324-ЗО «О библиотечном деле в Челябинской области» («Южноуральская панорама», № 142, 18.12.2004; 11.07.2006; № 252, 18.12.2007);

Устав Государственного казенного учреждения культуры «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского»;

Правилами пользования Государственного казенного учреждения культуры «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского» от 14.01.2013 г.;

Положениями об отделах Государственного казенного учреждения культуры «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского»;

### **Подраздел III. Услуги, подлежащие регламентации**

3. В соответствии с настоящим Административным регламентом предоставляется доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

## **Раздел II. Требования к порядку предоставления государственной услуги**

### **Подраздел I. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги**

4. Для получения государственной услуги в помещениях библиотеки получатели государственной услуги должны быть зарегистрированы как пользователи библиотеки, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных.

Для регистрации в качестве пользователя библиотеки необходимо представить:

дети до 14-ти лет документы не представляют при предоставлении родителями или опекунами документа, удостоверяющего личность для оформления поручительства; пользователи государственной услуги старше 14-лет представляют документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина РФ или иностранного государства) для получения читательского билета.

При наличии у получателя государственной услуги подключения к сети Интернет для получения государственной услуги в режиме удаленного доступа - предоставление документов не требуется.

### **Подраздел II. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги**

5. Результатом предоставления Государственной услуги является:

- доступ получателей государственной услуги к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;
- мотивированный отказ получателю государственной услуги в доступе к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

6. Информация о Государственной услуге предоставляется:

- непосредственно в помещении библиотеки;
- при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- на официальном Интернет-сайте библиотеки [www.chodb.ru](http://www.chodb.ru)

7. Сведения о местах нахождения информации и графике работы библиотеки могут быть получены по телефонам:

Дирекция – 8(351)263-38-91;

Информационно-библиографический отдел – 8(351)263-82-21;

Отдел обслуживания старших школьников – 8(351)263-07-04;

Отдел обслуживания младших школьников – 8(351)265-30-00;

Музыкально-нотный отдел, отдел литературы на иностранных языках – 8(351)265-29-60

Адрес – 454080, г. Челябинск, ул. Энгельса, 61

E-mail: [chodb@yandex.ru](mailto:chodb@yandex.ru)

8. Консультации по процедуре предоставления Государственной услуги производятся сотрудниками библиотеки, ответственными за предоставление услуги – заведующие отделами.

9. На стендах, размещаемых в библиотеке, указывается:  
порядок предоставления Государственной услуги;  
порядок получения консультаций;  
режим работы библиотеки;  
справочные телефонные номера сотрудников, ответственных за  
предоставление государственной услуги;  
адрес официального Интернет-сайта библиотеки [www.choddb.ru](http://www.choddb.ru)

### **Подраздел III. Обязательства исполнителей в отношении графика работы с потребителями государственной услуги**

10. Часы работы библиотеки:

понедельник – пятница с 09-00 до 18-00, без перерыва  
воскресенье с 10-00 до 18-00  
суббота – выходной день  
последний четверг месяца – санитарный день

Часы работы библиотеки в летний период (июнь-август)

понедельник – пятница с 09-00 до 17-00, без перерыва  
суббота – выходной день  
воскресенье – выходной день

### **Подраздел IV. Сроки предоставления государственной услуги**

11. Сроки предоставления государственной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего Административного регламента:

1) В случае обращения в библиотеку получателя государственной услуги по телефону, срок консультирования получателя государственной услуги специалистом-консультантом составляет не более 15 минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю государственной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2) На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещении библиотеки, информация предоставляется в соответствии с режимом работы, на Интернет-сайте – круглосуточно.

3) При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

4) Время самостоятельного пользования получателем государственной услуги справочно-поисковым аппаратом и базами данных на бумажных носителях не ограничено, в рамках режима работы библиотеки, указанного в пункте 13 настоящего административного регламента;

время самостоятельного пользования получателем государственной услуги электронным справочно-поисковым аппаратом и базами данных не ограничено, в рамках режима работы библиотеки, указанного в пункте 13 настоящего административного регламента, при условии отсутствия других пользователей, ожидающих доступ к справочно-

поисковому аппарату библиотеки, базам данных;

при наличии одного и более пользователей, ожидающих доступ к электронному справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещениях библиотеки, непрерывное время самостоятельного пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателя государственной услуги ограничено до 30 минут.

Срок предоставления государственной услуги в случае обращения пользователя к сотруднику-консультанту в помещении библиотеки составляет не более 15 минут

12. Условия предоставления государственной услуги:

Процесс оказания государственной услуги в помещении библиотеки начинается при обращении пользователя к сотрудникам, ответственным за предоставление государственной услуги или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в помещении библиотеки. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику – консультанту составляет не более 15 минут.

1) Процесс оказания услуги через сеть Интернет начинается при обращении пользователя на Интернет-сайт библиотеки, или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в помещении библиотеки.

2) Условия и сроки предоставления государственной услуги, должны быть обеспечены необходимым уровнем доступности, предполагающим:

- при личном обращении в библиотеку наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий), при записи детей до 14-ти лет - предоставление родителями или опекунами документа, удостоверяющего личность. При повторном обращении документы не предоставляются;

- при обращении через сеть Интернет для получения услуги предоставление документов не требуется;

- по электронной почте, по письменным запросам (обращениям) - обращение (запрос) получателя государственной услуги, оформленное по установленной настоящим Административным регламентом форме

## **Подраздел V. Требования к организации и ведению приёма заявителей**

13. Приём заявителей ведётся в дни и часы, установленные пунктом 13 настоящего Административного регламента.

Максимальное время ожидания в очереди при обращении за предоставлением Государственной услуги не должно превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания при обращении за предоставлением Государственной услуги по предварительной записи не должно превышать 10 минут с момента времени, на который была осуществлена запись.

14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

1) Государственная услуга предоставляется в помещениях библиотеки специально оборудованных:

- персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных, печатающими устройствами;

- удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователя и возможность оформления документов;

- образцами заявлений и канцелярскими принадлежностями;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

15. Показатели доступности и качества государственной услуги:

1) через Интернет-сайт библиотеки Услуга доступна любому физическому или юридическому лицу без предъявления каких-либо документов, ограничений по возрасту, вне зависимости от географического положения.

2) Библиотекой обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности помещений в здании библиотеки (далее по тексту настоящего пункта – объект), в котором предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- а) возможность беспрепятственного входа в библиотеку и выхода из неё;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории библиотеки в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью сотрудников библиотеки, предоставляющих услуги;
- в) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по помещениям библиотеки;
- г) содействие инвалиду при входе в библиотеку и выходе из неё, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- д) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе знаков и иной текстовой и графической информации на контрастном фоне;
- е) размещение помещения, в котором предоставляется государственная услуга, на первом этаже библиотеки;
- ж) представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

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

16. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;
- наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

17. Библиотекой обеспечивается создание следующих условий доступности государственной услуги:

- а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка;
- в) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами

**Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Едином Портале.**

## Подраздел VI. Получатели государственной услуги

18. Получателями Государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, в том числе и беженцы, постоянно или преимущественно проживающие на территории Челябинской области, в случаях, предусмотренных законодательством либо международным договором.

## Подраздел VII. Основания для отказа в предоставлении государственных услуг

19. Общими основаниями для отказа в предоставлении Государственной услуги являются:

- письменный отказ заявителя от Государственной услуги по любым основаниям;
- непредставление одного или нескольких документов, указанных в пункте 7 раздела II Административного регламента;
- нарушение Правил пользования ГКУК ЧОДБ.

## Подраздел VIII. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги

20. Государственные услуги предоставляются бесплатно.

## Раздел III. Административные процедуры

21. Государственная услуга пользователям библиотеки предоставляется библиотекой как в помещениях библиотеки, так и в режиме удаленного доступа из любой точки, в которой присутствует подключение к информационно-телекоммуникационным сетям.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация получателя государственной услуги, выдача (перерегистрация) читательского билета;
- консультирование пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) по использованию справочно-поискового аппарата, базы данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом читальных залов библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта;
- предоставление получателю государственной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

22. Последовательность действий административной процедуры:

№	Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
1.	Регистрация читателя	Специалисты отделов обслуживания	8 минут
2.	Выдача читательского билета		5 минут
3.	консультирование получателя государственной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов	Специалист-консультант	15 минут

4.	самостоятельный поиск необходимой информации в электронном каталоге, формирования ответа при обращении к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных	Заявитель услуги	в рамках режима работы библиотеки
5	самостоятельный поиск необходимой информации в каталоге на бумажных носителях	Заявитель услуги	в рамках режима работы библиотеки
6	поиск необходимой информации в электронном каталоге, формирование письменного ответа при обращении к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;	Специалист-консультант	до 30 мин

23. Предоставление государственной услуги посредством обращения заявителя к справочно-поисковым аппаратам, базам данных библиотеки, размещенных на Интернет-сайте библиотеки.

Библиотека обеспечивают пополнение библиографической информации о единицах хранения государственного библиотечного фонда, размещенной в сети Интернет.

24. Для получения государственной услуги, заявитель должен обратиться к Интернет-сайту библиотеки.

Пользование справочно-информационным аппаратом библиотеки и базами данных осуществляется по определенным электронным формам.

25. Результатом предоставления государственной услуги является:

- получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в библиотеке;

- отказ в получении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в библиотеке.

26. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является электронное занесение сведений о получателе государственной услуги в сервис сбора статистики.

#### **Раздел IV. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции.**

27. Заявители в соответствии с настоящим Административным регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке: отказ в предоставлении Государственной услуги - директору ГКУК «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского»

Необоснованное затягивание установленных настоящим Административным регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения исполнительных органов государственной власти, могут быть обжалованы заказчиками в вышестоящие в порядке подчиненности исполнительные органы государственной власти, а также в суд.

28. Жалоба может быть подана заявителем (физическим или юридическим лицом), права которого нарушены, а также по просьбе заказчика надлежащим уполномоченным представителем общественной организации, трудового коллектива или иным представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

29. Жалобы на решения органов государственной власти, действия или бездействие должностных лиц могут быть поданы в вышестоящий орган государственной власти (вышестоящему должностному лицу) в течение трех месяцев со дня, когда заказчик узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот срок по заяв-

лению лица, подающего жалобу, может быть восстановлен соответственно вышестоящим должностным лицом органа государственной власти или вышестоящим органом. Уважительной причиной могут считаться, в частности, любые обстоятельства, затруднившие получение информации об обжалованных действиях (решениях) и их последствиях.

30. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений.

31. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан в органах государственной власти или учреждениях.

Личный прием граждан проводится руководителями органов государственной власти или учреждений или специально уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения информации на специальных информационных стендах в местах расположения приемных и в холлах органов государственной власти (учреждений), а также на веб-страницах органа государственной власти в сети Интернет.

32. Личный прием Министра культуры Челябинской области проводится по предварительной записи. Запись граждан проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи. Ответственное лицо, осуществляющее запись граждан на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В случае если во время личного приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, составляется письменная жалоба, которая после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения органов государственной власти.

В случае если устная жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органов государственной власти, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

33. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема либо направлена по почте или передана ответственному за работу с обращениями граждан сотруднику органа государственной власти (учреждения). В письменной жалобе в обязательном порядке гражданин указывает:

наименование государственного (муниципального) органа (учреждения), в который направляется письменная жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, суть жалобы, т.е. требования лица, подающего жалобу, и основания, по которым заявитель считает решение по соответствующему делу неправильным, ставит личную подпись и дату. Отсутствие в письменной жалобе любой другой информации не может являться основанием для отказа в принятии и рассмотрении жалобы.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

34. Бланки стандартной формы письменных жалоб в вышестоящие органы государственной власти или учреждения должны находиться в свободном доступе и в достаточном количестве в приемных и в холлах органов государственной власти и учреждений. При этом на специально оборудованных стендах размещаются образцы заполнения жалоб и указываются все необходимые для направления жалобы реквизиты вышестоящих органов государственной власти и их должностных лиц, ответственных за работу с жалобами граждан на

решения и действия (бездействие) данного органа государственной власти.

35. Для приема жалобы в форме электронного сообщения гражданин должен указать свою фамилию, имя, отчество, наименование органа государственной власти или учреждения (имя или должность должностного лица), а также суть жалобы.

Если ответ на жалобу может быть дан без предварительного изучения вопроса и без приложения письменных документов и материалов, то ответ направляется по обратному адресу электронной почты заявителя. В ином случае гражданину по обратному адресу его электронной почты сообщается о необходимости направления письменной жалобы и разъясняется порядок ее подачи.

36. Подача жалобы в вышестоящий орган государственной власти (вышестоящему должностному лицу), как правило, не приостанавливает исполнение обжалуемого акта или действия. Однако если орган государственной власти (должностное лицо), рассматривающий жалобу, имеет достаточные основания полагать, что обжалуемые акт или действие не соответствуют законодательству, данный орган государственной власти вправе полностью или частично приостановить исполнение обжалуемого акта или действия. Решение о приостановлении исполнения акта (действия) принимается руководителем органа власти, принявшим такой акт, либо вышестоящим органом в исключительных случаях при наличии достаточных документально подтвержденных оснований.

37. Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

пропуска срока подачи жалобы;

отсутствия обязательных реквизитов письменной жалобы и указаний на предмет обжалования;

подачи жалобы лицом, не имеющим полномочий выступать от имени заказчика;

получения документально подтвержденной информации о вступлении в законную силу решения суда по вопросам, изложенным в жалобе;

установления факта, что данный гражданин уже многократно обращался с жалобой по этому предмету и ему были даны исчерпывающие письменные ответы при условии, что в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если текст письменной жалобы не поддается прочтению, при этом, если прочтению поддается почтовый адрес гражданина, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения его жалобы в трехдневный срок со дня ее получения.

38. Письменная жалоба подлежит обязательной регистрации не позднее чем в течение трех дней с момента поступления в орган государственной власти или должностному лицу.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа государственной власти (должностного лица), направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

Орган государственной власти или должностное лицо при направлении письменной жалобы на рассмотрение в другой орган государственной власти или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменной жалобы.

39. Жалоба рассматривается вышестоящим органом государственной власти (выше-

стоящим должностным лицом) в срок не позднее одного месяца со дня ее получения органом власти. В исключительных случаях, связанных с необходимостью истребования и изучения дополнительных материалов, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения жалобы гражданин уведомляется письменно с указанием причин продления.

В случаях, не терпящих отлагательства, жалобы должны быть рассмотрены незамедлительно, во всяком случае, не позднее чем в 15-дневный срок. К случаям безотлагательного рассмотрения жалоб относятся ситуации, когда:

жалобы содержат сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций;

жалобы основаны на доказательствах, в отношении которых существует реальная угроза их утраты;

рассмотрение жалоб в обычные сроки может привести к значительному ущербу для заявителя;

по прошествии определенного времени существо жалобы потеряет значение для заявителя или возникнет невозможность исполнения заявленной жалобы.

При рассмотрении жалобы орган государственной власти (должностное лицо) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы.

Гражданин вправе лично изложить доводы должностному лицу, рассматривающему жалобу, а также предоставлять дополнительные материалы в подтверждение обоснованности своей жалобы либо предоставить информацию о месте их нахождения.

Рассматривающий жалобу орган государственной власти вправе истребовать необходимые для решения вопроса документы и материалы у нижестоящих и других органов государственной власти, учреждений и организаций.

Каждый гражданин имеет право получить, а органы государственной власти и их должностные лица обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

40. Вышестоящий орган государственной власти по результатам рассмотрения жалобы вправе:

оставить жалобу без удовлетворения;

отменить решение нижестоящего органа и назначить дополнительную проверку по делу, в том числе принять решение о проведении повторной государственной историко-культурной экспертизы.

По результатам рассмотрения жалобы в течение 3 дней заявителю сообщается решение по жалобе по существу всех поставленных вопросов. Решение по жалобе подписывается руководителем органа государственной власти или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

Вышестоящему органу государственной власти и заявителю должно быть сообщено об исполнении решения не позднее чем в течение месяца со дня его получения.

41. При обнаружении признаков виновного неисполнения или ненадлежащего исполнения должностным лицом органа власти или ответственным работником учреждения возложенных на него обязанностей в связи с принятым по жалобе решением вышестоящего органа власти, учреждения или должностного лица принимаются меры по привлечению этого лица к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

42. Список номеров служебных телефонов, почтовый адрес, адрес электронной почты, по которым граждане могут обратиться для получения консультаций или по рассмотрению жалоб приведен в пункте 7 настоящего Регламента.

**Блок-схема прохождения административных процедур  
по предоставлению ГКУК «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского»  
государственной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных»**

