

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГКУК ЧОДБ  
Краснова Л.В.



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**ГКУК «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского» по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в областных государственных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»**

**Раздел I. Общие положения**

**Подраздел I. Наименование государственной услуги**

1. Административный регламент ГКУК «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского» (далее именуется - библиотека) по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в областных государственных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее именуется – Государственная услуга).

**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. Административный регламент по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в ГКУК «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского», в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее именуется – Административный регламент) разработан в целях повышения доступности и качества предоставления государственных услуг и создания комфортных условий для получателей государственных услуг. Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению государственных услуг.

4. В соответствии с настоящим Административным регламентом предоставляется доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг.

## **Раздел II. Требования к порядку предоставления государственных услуг**

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

5. 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 государственных услугах**

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- свободный и равный доступ заявителей к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

- книговыдача;

- посещения библиотеки (сайта).

7. Информация о Государственной услуге предоставляется:

- непосредственно в помещении библиотеки;

- на Интернет-сайте библиотеки

8. 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

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

10. На стендах, размещаемых в библиотеке, указывается:  
порядок предоставления Государственной услуги;  
порядок получения консультаций, информирования о ходе предоставления Государственной услуги;  
режим работы библиотеки;  
справочные телефонные номера библиотеки;  
адрес официального Интернет-сайта библиотеки: [www.chodb.ru](http://www.chodb.ru)

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

11. 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**

12. Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги по доступу к имеющимся оцифрованным документам занимают не более одной минуты при условии дееспособности компьютерной техники, локальной и глобальной сетей, имеющегося соответствующего программного обеспечения.

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

13. Приём читателей ведётся в дни и часы, установленные пунктом 11 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. Возможность предварительной записи заявителей.

Заявителям должна быть предоставлена возможность для предварительной записи на обращение за предоставлением государственной услуги. Предварительная запись может

осуществляться при личном обращении заявителей, по телефону или с использованием электронной почты.

При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, предмет обращения и желаемое время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в БД «Читатели», которая ведется на электронных носителях. Заявителю сообщается время и место приема документов, в которое следует обратиться.

#### **Подраздел VI. Получатели государственной услуги**

15. 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.

16. Условия и сроки предоставления Государственной услуги.

Сроки предоставления государственной услуги по доступу к имеющимся оцифрованным документам занимают не более одной минуты при условии дееспособности компьютерной техники, локальной и глобальной сетей, имеющегося соответствующего программного обеспечения.

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

17. 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 5 раздела II Административного регламента.
- нарушение Правил пользования библиотекой.

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

18. Государственные услуги предоставляются бесплатно.

#### **Раздел III. Административные процедуры**

19. Предоставление Государственной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- 1) регистрация Заявителя;
- 2) выдача читательского билета;
- 3) учет книговыдач и посещений библиотеки (сайта).

20. Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация Заявителя и оформление документов на библиотечное обслуживание.

21. Последовательность действий административной процедуры:

№	Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
1.	Регистрация читателя	Заведующие	8 минут

2.	Выдача читательского билета	соответствующих отделов обслуживания	5 минут
3.	Учет книговыдач и посещений библиотеки (сайта)	Заведующие соответствующих отделов обслуживания	8-10 минут

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

22. 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 заявителями в вышестоящие в порядке подчиненности исполнительные органы государственной власти, а также в суд.

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

24. 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 заявлению 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.

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

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. Жалоба рассматривается вышестоящим органом государственной власти (вышестоящим 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.

35. 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.

36. 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.

37. Список номеров служебных телефонов, почтовый адрес, адрес электронной почты, официальный Интернет-сайт ГКУК «Челябинская областная детская библиотека им. В. Маяковского», по которым граждане могут обратиться для получения консультаций или по рассмотрению жалоб приведен в пункте 11 настоящего Регламента.