



## МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

от « 14 » августа 2017 г.

№ 50

Об утверждении административного регламента  
министерства культуры Самарской области по предоставлению  
государственной услуги «Предоставление доступа  
к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных  
библиотек Самарской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2011 № 16 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области» в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг в сфере культуры Самарской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент министерства культуры Самарской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Самарской области» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на департамент стратегического планирования и развития отрасли министерства культуры Самарской области (Калягину).

3. Опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр  
культуры Самарской области



С.В.Филиппов

**УТВЕРЖДЕН**  
приказом министерства культуры  
Самарской области  
от 14.08.2017 № 50

**Административный регламент  
министерства культуры Самарской области по предоставлению  
государственной услуги «Предоставление доступа  
к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных  
библиотек Самарской области»**

**1. Общие положения**

**1.1. Общие сведения о государственной услуге**

Административный регламент министерства культуры Самарской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Самарской области» (далее соответственно – регламент, министерство, государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения библиотеками Самарской области.

Государственная услуга предоставляется посредством личного обращения в государственные библиотеки Самарской области (далее – учреждения, государственные библиотеки), а также обращения в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на сайты государственных библиотек.

Получателями государственной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

## **1.2. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги**

Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» государственных библиотек представлены в приложении 1 к настоящему регламенту.

Информацию о порядке и ходе предоставления государственной услуги можно получить:

устно – по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента в соответствии с режимом работы учреждений;

письменно – путем личного вручения информации, направления почтового отправления по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента (ответ направляется по адресу, указанном в запросе);

по справочным телефонам, указанным в приложении 1 настоящего регламента;

по электронной почте – путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в приложении 1 настоящего регламента (ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителя запроса).

Информация о порядке предоставления государственной услуги также размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>), государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (<http://pgu.samregion.ru>) (далее – региональный портал),

на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» министерства ([www.mincult.samregion.ru](http://www.mincult.samregion.ru)), библиотеки, а также на информационном стенде учреждения.

Основными требованиями к предоставлению информации в учреждениях являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Информирование заявителей услуги может быть индивидуальным и публичным, в устной, письменной и электронной формах.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

При обращении заявителей лично время ожидания приема сотрудником, осуществляющим индивидуальное устное информирование, не должно превышать 15 минут с момента обращения. Информирование каждого заявителя не должно превышать 10 минут.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться

к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество (если имеется) и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе в электронной форме, направления по факсу, а также в разделах «Общественная приемная» или «Гостевая книга» официальных сайтов учреждений в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (если имеется), номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в разделе «Общественная приемная» или «Гостевая книга» официальных сайтов учреждений размещается в режиме вопросов – ответов в течение 5 рабочих дней.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио-, теле-, видеопрограмм.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайтах министерства и учреждений.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листов и оформления информационных стендов учреждений.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

номера кабинетов (при наличии), наименований отделов, залов и т.п., где осуществляется прием и информирование заявителей;

фамилии, имена, отчества (если имеется) и должности сотрудников, ответственных за предоставление государственной услуги в учреждении, с указанием номеров телефонов, адресов электронной почты данных сотрудников;

порядок предоставления государственной услуги (настоящий регламент);

информация о возможности получения государственной услуги в электронной форме.

## **2. Стандарт предоставления государственной услуги**

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

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных государственных библиотек Самарской области.

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

Организацию предоставления государственной услуги, контроль за деятельностью учреждений по предоставлению государственной услуги осуществляет министерство.

Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляют следующие учреждения:

государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»;

государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная юношеская библиотека»;

государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская библиотека»;

государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых».

### **2.3. Результат предоставления государственной услуги**

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление в электронном виде библиографической информации о документах, соответствующих запросу заявителя, найденных в электронном каталоге и базах данных конкретной государственной библиотеки.

### **2.4. Сроки предоставления государственной услуги**

Сроки предоставления государственной услуги зависят от формы обращения заявителя.

При личном обращении заявителя посредством посещения конкретной государственной библиотеки государственная услуга предоставляется в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление услуги осуществляться не менее 6 дней в неделю (кроме летних месяцев) и не менее 8 часов в день. Время работы государственной библиотеки не должно совпадать полностью с часами рабочего дня основной части населения. Государственные библиотеки работают без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц. В дни государственных праздников государственная услуга не предоставляется.

В случае изменения расписания работы учреждения заявителя должны быть публично извещены об изменении расписания работы



(дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений (за исключением чрезвычайных случаев).

Предоставление услуги в удаленном режиме (посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») обеспечивается в круглосуточном режиме.

С момента формирования поискового запроса заявителем срок предоставления государственной услуги составляет не более 5 минут.

## **2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги**

Государственная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 1993);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», № 11 – 12, 17.01.1995);

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

Закон Самарской области от 08.05.2009 № 67-ГД «Об организации библиотечного обслуживания населения Самарской области областными государственными библиотеками, комплектовании и обеспечении сохранности их библиотечных фондов» («Волжская коммуна», № 163(26622), 13.05.2009);

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий регламент.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления**

**государственной услуги, в том числе в электронной форме, которые заявитель должен представить самостоятельно**

Государственная услуга предоставляется на основании запроса заявителя в электронной форме (поискового запроса).

Для получения государственной услуги при личном обращении заявителя посредством посещения конкретной библиотеки необходимо наличие читательского билета.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в конкретную библиотеку, установленным Правилами пользования данной библиотекой.

Для получения государственной услуги в удаленном режиме (посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») прохождения процедуры регистрации заявителя не требуется.

Вне зависимости от формы обращения для получения результата государственной услуги от заявителя требуется заполнить соответствующие поля поискового запроса.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно**

Предоставление указанных документов и информации для получения государственной услуги не требуется.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

### **2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги**

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие документов или представление ненадлежащим образом оформленных, подложных или утративших силу документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента.

### **2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

Предоставление каких-либо услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не требуется.

### **2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации**

Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

Государственная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

При предоставлении государственной услуги в удаленном режиме ожидание в очереди отсутствует.

### **2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в момент его обращения.

### **2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, 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**

Учреждения, предоставляющие государственную услугу, должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении) при соблюдении архитектурно-планировочных и строительных норм.

Здания учреждений должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте. Если структурные подразделения учреждения не могут быть размещены в одном здании, корпуса учреждения должны быть расположены в шаговой доступности друг от друга.

По размерам и состоянию помещения учреждений должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). В помещениях учреждений должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

Помещения учреждений должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового

оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

Учреждения должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели, автоматизированными рабочими местами и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

Справочно-консультационная служба должна иметь достаточное техническое оснащение для предоставления информации о ресурсах библиотеки и располагаться в общедоступной (доконтрольной) зоне.

В вестибюле учреждения должна быть оборудована стойка регистрации для записи читателей в библиотеку. В целях создания комфортных условий для посетителей должно быть предусмотрено размещение столов, стульев или скамеек (банкеток).

Помещения и оборудование государственного бюджетного учреждения культуры «Самарская областная детская библиотека» должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Помещения государственного бюджетного учреждения культуры «Самарская областная библиотека для слепых» должны обладать достаточной площадью и быть максимально адаптированными для инвалидов по зрению.

Для обслуживания инвалидов здания (помещения) оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в здания (помещения) оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля (в соответствии с Приказом Министерства культуры Самарской области от 30.12.2016 № 64 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»).

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

С целью обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги сотрудники данных учреждений культуры предоставляют помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

### **2.15. Показатели доступности и качества государственных услуг**

Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

доступность для российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких-либо документов (при предоставлении государственной услуги в удаленном режиме);

степень соответствия информации, содержащейся в выданной библиографической информации, сведениям, изложенным в запросе;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей;

доля библиотечных фондов, отраженных в справочно-поисковом аппарате библиотеки;

количество собственных и подписных баз данных библиотеки;

динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа;

среднее время выполнения поискового запроса;

снижение максимального срока ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата государственной услуги.

**2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

Государственная услуга предоставляется в электронной форме с использованием официальных сайтов библиотек и информационных ресурсов библиотек.

Предоставление государственной услуги на базе многофункционального центра не производится.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение заявителя.

3.2. Предоставление заявителю государственной услуги включает административную процедуру по предоставлению доступа к справочно-

поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек.

Основанием (юридическим фактом) для начала административной процедуры является личное обращение заявителя либо обращение заявителя через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (формирование поискового запроса).

Административная процедура осуществляется без участия специалистов учреждения.

Содержание административного действия:

предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки (электронному каталогу) на автоматизированном рабочем месте пользователя (при наличии читательского билета) либо через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» на сайт библиотеки.

При отсутствии читательского билета заявитель для получения государственной услуги при личном обращении должен пройти процедуры, указанные в пункте 2.6 настоящего регламента.

Для получения государственной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска, формат представления данных и поисковый термин (аналогично поиску библиографической информации). По желанию заявителя при личном обращении в библиотеку сотрудником учреждения (дежурным консультантом) может быть оказана консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов.

В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи



(записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

Критерием принятия решений при выполнении данной административной процедуры является личное обращение заявителя либо обращение заявителя к электронному каталогу библиотеки, базам данных через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» на сайте библиотеки (формирование поискового запроса).

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 10 минут с момента формирования поискового запроса.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек при личном обращении осуществляется в часы работы государственных библиотек, при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» – в круглосуточном режиме.

Результатом выполнения административной процедуры является предоставление в электронном виде библиографической информации о документах, соответствующих запросу заявителя, найденных в электронном каталоге и базах данных конкретной государственной библиотеки.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация (в автоматизированном режиме) количества запросов к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных либо специализированному разделу сайта библиотеки, на котором размещен электронный каталог библиотеки.

3.3. Государственная услуга считается качественно оказанной, если потребителю государственной услуги в установленные сроки предоставлен доступ к электронному каталогу и базам данных государственных библиотек Самарской области или дан мотивированный ответ

о невозможности предоставления доступа по причинам, перечисленным в пункте 2.9 настоящего регламента.

3.4. Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении 2 к настоящему регламенту.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами**

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Министерство осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения путем:

проведения мониторинга основных показателей доступности и качества государственной услуги за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания государственной услуги, проведения проверок по фактам обращения;

проведения проверок полноты и качества оказания государственной услуги.

#### **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

Проверка полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания государственных услуг в учреждениях, подведомственных министерству культуры Самарской области, утвержденным министром.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

#### **4.3. Ответственность государственных гражданских служащих министерства и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения; установленные формы отчетности о предоставлении государственной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть

осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении государственной услуги.

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в министерство, учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления государственной услуги, а также предложения по внесению изменений в регламент и нормативные правовые акты Самарской области, регулирующие предоставление государственной услуги.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также должностных лиц, государственных служащих**

### **5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги**

Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц учреждений, предоставляющих государственную услугу в досудебном порядке.

### **5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом.

### **5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее государственную услугу, и (или) в министерство жалобы от заявителя.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта министерства или учреждения, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе указываются:

наименование министерства или учреждения, либо фамилия, имя, отчество (если имеется) сотрудника министерства или учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес и местонахождение и контактные телефоны – для юридического лица;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

#### **5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

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

#### **5.5. Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Жалобы заявителей рассматриваются руководителем учреждения, предоставляющего государственную услугу, и (или) министром.

#### **5.6. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в министерство или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем учреждения или министром в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования

отказа учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

#### **5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения жалобы учреждением, предоставляющим государственную услугу, и (или) министерством принимается решение об удовлетворении требований заявителя, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, настоящим регламентом, а также в иных формах, либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом и по желанию заявителя в электронной форме, или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

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

Приложение 1  
к Административному регламенту  
министерства культуры Самарской области  
по предоставлению государственной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому  
аппарату и базам данных государственных библиотек  
Самарской области»

**Информация о местонахождении и графике работы, справочные  
телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов  
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»  
учреждений, предоставляющих государственную услугу**

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее государственную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих государственную услугу	График работы учреждений, предоставляющих государственную услугу
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная универсальная научная библиотека»	443110, г. Самара, пр. Ленина, д. 14а (корпус № 1), ул. Мичурина, 58 (корпус № 2); телефон: (846) 335-15-02, факс 334-34-16; адрес электронной почты: <a href="mailto:secretar@libsmr.ru">secretar@libsmr.ru</a> ; интернет-сайт: <a href="http://www.libsmr.ru">www.libsmr.ru</a>	Режим работы корпуса № 1 (пр. Ленина, 14а): среда – суббота с 09.00 до 20.00, вторник, воскресенье с 10.00 до 18.00. Режим работы корпуса № 2 (ул. Мичурина, 58): вторник - воскресенье с 10.00 до 18.00; понедельник – выходной день, первая пятница каждого месяца – санитарный день
2	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная юношеская библиотека»	443110, г. Самара, пр. Ленина, д. 14; телефоны: (846) 334-45-80, (846) 334-23-52; адрес электронной почты: <a href="mailto:soub@soub.ru">soub@soub.ru</a> ; интернет- сайт: <a href="http://www.soub.ru">www.soub.ru</a>	Вторник – суббота с 10.00 до 21.00; воскресенье с 10.00 до 18.00, понедельник – выходной день; каждая последняя пятница месяца – санитарный день
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная детская	443110, г. Самара, ул. Невская, д. 8; телефон: (846) 337-03-88; адрес электронной почты: <a href="mailto:biblioteka@samtel.ru">biblioteka@samtel.ru</a> ; интернет- сайт: <a href="http://www.sodb.ru">www.sodb.ru</a>	Понедельник – пятница с 10.00 до 18.00, суббота – выходной день, воскресенье – с 10.00 до 17.00, последняя пятница месяца – санитарный день.



№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее государственную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих государственную услугу	График работы учреждений, предоставляющих государственную услугу
	библиотека»		График работы в летний период: понедельник, среда – с 10.00 до 18.00. вторник, четверг - с 10.00 до 19.00, пятница - с 10.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходные дни, последняя пятница месяца – санитарный день
4	Государственное бюджетное учреждение культуры «Самарская областная библиотека для слепых»	443030, г. Самара, ул. Спортивная, д. 12; телефон: (846) 332-24-48, факс: 303-32- 80; адрес электронной почты: samara.obs@mail.ru; интернет- сайт: www.samaraobs.ru	Понедельник – суббота с 9.00 до 17.00, воскресенье – выходной день; последний четверг каждого месяца – санитарный день

Приложение 2  
к Административному регламенту  
министерства культуры Самарской области  
по предоставлению государственной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому  
аппарату и базам данных государственных библиотек  
Самарской области»

**Блок-схема предоставления государственной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам  
данных государственных библиотек Самарской области»**

