

**Утверждаю**  
Директор ГБУК ОУНБ  
им.Н.К.Крупской  
**Л.П.Сковородко**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги

ГБУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской

№ п/п	Наименование раздела	Требование к содержанию раздела
1.	<b>Общие положения</b>	<p style="text-align: center;">«Услуги по предоставлению во временное пользование документов или их копий из библиотечных фондов, находящихся в ведении Оренбургской области»</p> <p>1.2. Указывается <b>наименование органа власти</b>, исполняющего госфункцию (предоставляющего госуслугу). Министерство культуры, общественных и внешних связей Оренбургской области.</p> <p>1.3. Ссылки на <b>нормативные правовые акты</b>, непосредственно регулирующие исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативного правового акта и источников официального опубликования (название, дата и номер издания);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Конституцией Российской Федерации;</li><li>- Федеральным законом от 06.10.2003г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";</li><li>- Федеральным законом от 09.10.1992г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";</li><li>- Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";</li><li>- Федеральным законом "Об обязательном экземпляре документов" от 29 декабря 1994г. N77-ФЗ с внесением изменений и дополнений от 11февраля 2002г. N 19-ФЗ ст.ст.2-4;</li><li>- Федеральным законом "Об основных гарантиях прав ребенка в РФ" от 24.07.1998г. N124-ФЗ;</li><li>- Постановлением правительства РФ "Об утверждении положения о государственной системе научно-технической информации" от 24.07.1997г. N 950 (ред. от 10.07.98г.);</li></ul>

- Постановлением правительства Российской Федерации от 08.12.2005 г. N 740 "О Федеральной целевой программе "Культура России (2006-2010 годы)";

- Письмом МК РФ "О создании публичных центров правовой информации" от 4 ноября 1998г.;

Законом Оренбургской области от 3 марта 2006 г. N 3129/545-III-ОЗ

"О библиотечном деле в Оренбургской области" (принят Законодательным Собранием Оренбургской области 15 февраля 2006 г.) (с изменениями от 2 июля 2008 г., 6 июля, 29 сентября 2009 г)

Положением о Министерстве культуры администрации Оренбургской области, утвержденным постановлением администрации Оренбургской области;

- Уставом ГБУК «Областная универсальная научная библиотека им.Н.К.Крупской Утверждён 16.09.1999, № 452Р. Измен. №1 Утв.29.03.2005 №75, №2 Утв. 17.02.2006 №36, №3 Утв.27.02.2009 №62

- Локальными актами ГУК ОУНБ им.Н.К.Крупской, регламентирующими библиотечную деятельность;

- Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области.

1.4. Конечными результатами предоставления услуги являются: предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания; выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

Юридическим фактом, которым начинается исполнение услуги, является обращение заявителя (потребителя) к специалистам ГУК ОУНБ им.Н.К.Крупской о предоставлении документа в пользование.

1.5. **Описание заявителей** (кто имеет право на получение госуслуги (госфункции), в том числе кто может представлять интересы заявителя.

Получателями государственной услуги «Услуги по предоставлению во временное пользование документов или их копий из библиотечных фондов, находящихся в ведении Оренбургской области» (далее – государственная услуга) являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории Оренбургской области и посещающие областные государственные библиотеки.

Для получения доступа к услуге (записи в библиотеку) необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный

		<p>документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).</p> <p>Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (поручительства).</p> <p>Потребителями услуги (далее - Пользователи) являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.</p> <p>Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотеки через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств областного бюджета и федеральных программ.</p>
2.	<p><b>Требования к порядку предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции)</b></p>	<p><b>2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции):</b></p> <p>2.1.1. Место нахождения и график работы ГУК ОУНБ им.Н.К.Крупской: г.Оренбург, ул.Советская,20 График работы: Понедельник – четверг : 9.30-20.00 Пятница – выходной день Суббота, воскресенье : 10.00-18.00 Первый вторник каждого месяца – санитарный день</p> <p>2.1.2. Справочные телефоны структурных подразделений ГУКи ОУНБ им.Н.К.Крупской, предоставляющих государственную услугу (исполняющих госфункцию), для консультаций, в том числе номер телефона-автоинформатора; Сектор регистрации -60-60-24 Сектор справочного обслуживания-77-24-72 Электронный читальный зал – 61-60-27 Информационно-библиографический отдел – 77-24-72 Абонементы литературы на русском и иностранных языках-77-08-50 Отдел краеведения – 77-92-66 Отдел периодики-77-92-66 Музыкально-нотный отдел- 77-24-72</p> <p>2.1.3. Адрес официального сайта ГУК ОУНБ им.Н.К.Крупской сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении государственной услуги (исполнении государственной функции), адреса электронной почты для приёма обращений заявителя:</p>

		<p><a href="http://www//orenlib.ru">http://www//orenlib.ru</a> <a href="mailto:orenlib@bk.ru">orenlib@bk.ru</a></p> <p>2.1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции), в том числе о ходе предоставления госуслуги (исполнения госфункции);</p> <p>В общедоступной зоне в библиотеке и на сайте библиотеки (при его наличии) или на официальном сайте в сети Интернет министерства культуры, общественных и внешних связей Оренбургской области должна быть размещена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>сведения о графике работы;</li><li>правила пользования библиотекой, права и обязанности читателей, в том числе основания отказа в предоставлении государственной услуги;</li><li>утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;</li><li>информация о номерах телефонов залов библиотеки;</li><li>схема расположения помещений (поэтажный план);</li><li>сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;</li><li>контактная информация о руководстве библиотеки с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;</li><li>перечень требований настоящего Стандарта, которым должны соответствовать услуги, предоставляемые библиотекой;</li><li>информация о способах доведения пользователями библиотеки своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки;</li><li>порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемых услуг.</li></ul> <p>2.1.5. Перечень вопросов, по которым осуществляется консультирование;</p> <p>Консультации предоставляются по следующим вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>о перечне документов, необходимых для получения данной государственной услуги;</li><li>об адресах иных организаций, участвующих в процессе предоставления государственной услуги;</li><li>сроках оказания государственной услуги;</li></ul>
--	--	---

		<p>о времени приема и выдачи документов;</p> <p>о порядке обжалования действий или бездействия должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги.</p> <p>Консультации предоставляются при личном обращении, письменном обращении, посредством интернет-сайта, телефона или электронной почты.</p> <p>Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования, при этом обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.</p> <p>2.1.6. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций, требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с получателями государственной услуги (функции);</p> <p>При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан сотрудники ГУК ОУНБ им.Н.К.Крупской, участвующие в предоставлении государственной услуги, информируют обратившихся по интересующим их вопросам.</p> <p>Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилию, имя, отчество и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок. Максимальное время разговора с учетом возраста обратившегося и восприятия им получаемой информации - 5 минут.</p> <p>При невозможности принявшего звонок сотрудника самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому он может получить необходимую ему информацию</p> <p>2.1.7. Информация о государственной услуге предоставляется:</p>
--	--	--

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов).

Адрес сайта ГУК ОУНБ им.Н.К.Крупской - [www.orenlib.ru](http://www.orenlib.ru), контактный телефон: (3532) 77-06-76; 77-91-73; 61-60-24.

2.1.8. перечень информации, размещаемой на стендах в местах предоставления госуслуги (исполнения госфункции): В общедоступной зоне в библиотеке и на сайте библиотеки (при его наличии) или на официальном сайте в сети Интернет министерства культуры, общественных и внешних связей Оренбургской области должна быть размещена следующая информация:

сведения о графике работы;

правила пользования библиотекой, права и обязанности читателей, в том числе основания отказа в предоставлении государственной услуги;

утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;

информация о номерах телефонов отделов библиотеки;

схема расположения помещений (поэтажный план);

сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;

контактная информация о руководстве библиотеки с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;

перечень требований настоящего Стандарта, которым должны соответствовать услуги, предоставляемые библиотекой;

информация о способах доведения пользователями библиотеки своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки;

порядок рассмотрения жалоб на качество предоставляемых услуг.

- Информация о процедуре предоставления государственной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях (в том числе в сети Интернет), на информационных стендах ОУНБ им.Н.К.Крупской, публикуется в средствах массовой

информации, в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах).

-перечень документов, их формы для заполнения, образцы заполненных документов, необходимых для предоставления госуслуги (исполнения госфункции).

-Контрольный лист

-Регистрационная карточка

**2.2. Сроки предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции):**

2.2.1. допустимые сроки предоставления услуги (исполнения функции);

Срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от заявителя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

Сроки ожидания при оказании государственной услуги в Государственном учреждении культуры составляют Оренбургская областная универсальная научная библиотека имени Н.К.Крупской»:

- получение книги из отдела городского абонемента – 10 мин.

- получение книги из подсобных фондов отделов библиотеки – 2 мин.

- получение книги из отдела основного книгохранения – 10 мин.

Общий срок оказания государственной услуги в Государственном учреждении культуры Оренбургская областная универсальная научная библиотека имени Н.К.Крупской» не должен превышать 20 минут.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления Услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

Об увеличении срока предоставления государственной услуги Пользователь информируется в течение 1 рабочего дня с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

Ожидание Пользователем в очереди при подаче документов не должно превышать 10 минут.

2.2.2. сроки прохождения отдельных административных процедур - 10мин.

2.2.3. сроки приостановления предоставления госуслуги

		<p>(исполнения госфункции) в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации;</p> <p>2.2.4. сроки выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции): 5-10 минут</p> <p>2.2.5. время ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями; 10 минут.</p> <p>2.2.6. продолжительности приёма (приёмов) у должностного лица (ответственного специалиста). 5 минут.</p> <p><b>2.3. Перечень оснований для отказа</b> в предоставлении госуслуги (исполнении госфункции), в т.ч. для отказа в приёме и рассмотрении документов.</p> <p>В случае отсутствия в федеральных законах оснований для отказа в предоставлении услуги, то такие основания (согласно части 3 ст. 55 Конституции Российской Федерации) <u>не могут быть установлены</u> ни регламентами, ни какими другими нормативными актами Российской Федерации или ведомственными актами.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Заявителю может быть отказано в предоставлении доступа к государственной услуге в следующих случаях:<ul style="list-style-type: none"><li>непредставление документов, дающих право на получение государственной услуги;</li><li>- если выполнение запроса противоречит нормам законодательства об авторском праве.</li></ul></li><li>- нарушение правил пользования библиотекой, разработанных в соответствии с Уставом библиотеки и регламентирующих отношения между библиотекой и пользователями, права, обязанности и ответственность сторон.</li></ul> <p>Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается</p> <p><b>2.4. Требования к местам</b> предоставления госуслуги (госфункции):</p> <p>Приводится описание требований к удобству и комфорту мест исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), в том числе к:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>2.4.1. размещению и оформлению помещений;</li><li>2.4.2. размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации;</li><li>2.4.3. оборудованию мест ожидания;</li><li>2.4.4. парковочным местам;</li><li>2.4.5. оформлению входа в здание;</li></ul>
--	--	--



		<p>2.4.6. местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов;</p> <p>2.4.7. местам ожидания для заявителей;</p> <p>2.4.8. местам приёма заявителей;</p> <p>2.4.9. возможность предварительной записи на приём.</p> <p>Здание библиотеки должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте, иметь специальные приспособления и устройства для доступа пользователей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения, специальные лифты, туалеты и пр.).</p> <p>Помещения библиотеки должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).</p> <p>Библиотеки должны быть обеспечены санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, туалетная комната, санузел), укомплектованы необходимой мебелью, техническими средствами.</p> <p>Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобство пользователя.</p> <p>Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.</p> <p>Государственная услуга предоставляется структурными подразделениями библиотеки. Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной мебелью, информационными ресурсами, телефонной связью. В местах предоставления государственной услуги предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей. Места предоставления государственной услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания), а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации системой охраны. Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», необходимо обеспечить</p>
--	--	---

		<p>возможности реализации прав инвалидов на исполнение по их заявлению государственной функции - пандусы, поручни. Иметь парковочные места и т.д.</p> <p>Услуга предоставляется на безвозмездной основе</p>
3.	<b>Административные процедуры</b>	<p><b>Описание последовательности всех действий</b> при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги).</p> <p>Для получения государственной услуги заявителю необходимо совершить следующие действия:</p> <p>лично обратиться в рабочее время в учреждение, оказывающее государственную услугу;</p> <p>предъявить в сектор регистрации, регистрирующее новых читателей паспорт гражданина Российской Федерации или иной заменяющий его документ;</p> <p>получить в секторе регистрации, документ, предоставляющий право пользования государственной услугой библиотеки;</p> <p>предъявить документ, предоставляющий право пользования государственной услугой библиотеки, сотруднику библиотеки.</p> <p>В качестве документа, предоставляющего право пользования государственной услугой, обратившемуся выдается читательский билет с определенным сроком действия. Читательский билет дает право пользования государственной услугой только ГУК ОУНБ им.Н.К.Крупской, в которой он был получен. В читательском билете должны быть указаны: год выдачи документа и дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета.</p> <p>—</p>
4.	<b>Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции (предоставлением госуслуги)</b>	<p>4.1. Порядок осуществления <b>текущего контроля</b> за соблюдением ответственными должностными лицами положений адм. регламента, а также за принятием решений ответственными лицами;</p> <p>Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами ГУК ОУНБ им.Н.К.Крупской требований к предоставлению услуги осуществляется: заместителем директора по библиотечной работе Никитиной Н.В.</p> <p>Тел. 77-91-73</p> <p>4.2. Порядок и периодичность осуществления <b>плановых и внеплановых проверок</b> полноты и качества исполнения госфункции (предоставления госуслуги).</p>

		<p>Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги осуществляется руководителями структурных подразделений учреждения.</p> <p>Специалист, ответственный за предоставленную государственную услугу несет персональную ответственность. Персональная ответственность специалиста закрепляется в должностной инструкции.</p> <p>Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителем учреждения.</p> <p>Периодичность плановых проверок составляет –2 раза в год. В неплановые проверки проводится по мере поступления жалоб.</p> <p>По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <p>Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.</p> <p>Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.</p> <p><b>4.3. Ответственность госслужащих за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения госфункции (предоставления госуслуги);</b> В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <p><b>4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением госфункции (предоставлением госуслуги), в т.ч. со стороны граждан, их объединений и организаций.</b></p>
5.	<p align="center"><b>Порядок обжалования</b></p>	<p>Организация рассмотрения обращения жителей Оренбургской области по вопросам предоставления</p>

	<p align="center"><b>действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги)</b></p>	<p>государственной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».</p> <p>Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются.</p> <p>Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• фамилию, имя, отчество;</li> <li>• почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li> <li>• изложение сути жалобы;</li> <li>• личную подпись и дату.</li> </ul> <p>В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копию.</p> <p>Информация о личном приеме должностными лицами размещена на наглядных стендах.</p> <p>График приема руководителем библиотеки по личным вопросам или обращениям :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Каждый вторник с 15.00 до 17.00.</li> </ul> <p>Руководитель учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости</li> <li>• с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;</li> <li>• вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;</li> <li>• по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.</li> </ul> <p>Ответ на жалобу подписывается руководителем</p>
--	---	--

	<p>учреждения, или его заместителями.</p> <p>Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.</p> <p>Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы</p> <p>Ответ на жалобу не дается в случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</li><li>• если текст жалобы не поддается прочтению;</li><li>• если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, также членов семьи;</li><li>• если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.</li></ul> <p>О решении руководителя учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.</p> <p>Сообщить о нарушении должностным лицом положений административного регламента можно по телефону (3532) 77-06-76.</p> <p>Или по телефону Учредителя ГУК «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К.Крупской» - Министерства культуры общественных и внешних связей области –77-37-05.</p> <p>Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке. Осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством</p>
--	--