

УТВЕРЖДЕН



Приказом директора

ГБУК НО НГОУНБ

от 01.11.2011 г. № 137

## Регламент

государственного бюджетного учреждения культуры Нижегородской области  
«Нижегородская государственная областная универсальная научная библиотека  
им. В. И. Ленина» по предоставлению государственной услуги  
«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся  
в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения  
требований законодательства Российской Федерации  
об авторских и смежных правах»

### Общие положения

1. Регламент государственного бюджетного учреждения культуры Нижегородской области «Нижегородская государственная областная универсальная научная библиотека им. В. И. Ленина» (далее – НГОУНБ), подведомственного Министерству культуры Нижегородской области (далее – Министерство), по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – государственная услуга) устанавливает сроки и последовательность действий (далее – процедуры) по предоставлению государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.1. Настоящий Регламент (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения государственной услуги.

**1.2.** Предоставление государственной услуги осуществляется на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 №230-ФЗ;
- Указа Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 (ред. от 01.09.2000) «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;
- Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации» (утв. Президентом РФ от 07.02. 2008 . N Пр-212);
- Постановления Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно – справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационной сети Интернет»;
- Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 09.10. 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федерального закона от 29.12. 1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федерального закона от 09.02. 2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Постановления Правительства РФ от 15.08. 2006 N 502 «О внесении изменений в федеральную целевую программу «Электронная Россия (2002-2010 годы)»;
- Распоряжения Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р

«Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

– Закона Нижегородской области от 01.11.2008 № 147-З «О библиотечном деле в Нижегородской области»;

– Устава НГОУНБ;

– Правил пользования НГОУНБ.

**1.3.** Результат предоставления государственной услуги – электронная копия оцифрованного издания, хранящегося в библиотеке с фиксацией учета по счетчику посещений страницы сайта.

**1.4.** Потребителями государственной услуги (далее – пользователями) являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

## **2. Требования к порядку исполнения государственной услуги**

**2.1.** Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги:

**2.1.1.** Государственная услуга предоставляется по адресу:

– 603950, Н.Новгород, ул. Варварская, д. 3.

– на любом рабочем месте, оборудованном компьютером с доступом к сети Интернет, отвечающим минимальным системным требованиям, в удобное для пользователя время.

Почтовый адрес для направления документов и заявлений по вопросам предоставления государственной услуги: 603950, Нижний Новгород, ул. Варварская, д. 3.

## График работы НГОУНБ:

Отделы: читальных залов, основного фонда книгохранения, производственной и экологической информации, периодических изданий, информационно-библиографический, краеведческой литературы, сводного статистического учета и контроля, зал каталогов, центр электронных информационных ресурсов

Понедельник-четверг: 9.00-20.00

Пятница, воскресенье: 10.00-18.00

Выходной день – суббота

Летнее расписание (с 1 июня по 31 августа)

Понедельник-четверг: 11.00-19.00

Пятница, воскресенье: 11.00-18.00

Выходной день – суббота

Отделы: абонемент, нотно-музыкальной литературы, литературы на иностранных языках

Понедельник-четверг: 10.00-19.00

Пятница, суббота: 12.00-18.00

Выходной день – воскресенье

Летнее расписание (с 1 июня по 31 августа)

Понедельник-суббота: 12.00-18.00

Выходной день – воскресенье

Отдел редких книг и рукописей:

Понедельник- пятница: 12.00-18.00

Воскресенье: 10.00-18.00

Выходной день — суббота

Летнее расписание – то же.

Публичный центр правовой информации

Понедельник-пятница: 10.00-18.00

Выходные дни – суббота, воскресенье

Летнее расписание (с 1 июня по 31 августа)

Понедельник- пятница: 11.00-18.00

Выходные дни – суббота, воскресенье

Последняя среда каждого месяца – санитарный день, обслуживание пользователей не ведется.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы НГОУНБ сокращается на 1 час и прекращается на 1 час раньше.

Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется специалистами НГОУНБ в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в сети Интернет на официальном сайте НГОУНБ (<http://www.nounb.sci-nnov.ru>), а также на Портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области (<http://www.gu.nnov.ru/>), на федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>, посредством изданий информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения информации на стендах.

**2.1.2.** Телефоны НГОУНБ для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги:

(831) 419-87-92, 419-37-35, 419-37-11. Факс: (831) 439-15-77

**2.1.3.** Адрес электронной почты для отправления электронных сообщений по вопросам предоставления государственной услуги:

[info@nounb.sci-nnov.ru](mailto:info@nounb.sci-nnov.ru), [sbo@nounb.sci-nnov.ru](mailto:sbo@nounb.sci-nnov.ru), [ms@nounb.sci-nnov.ru](mailto:ms@nounb.sci-nnov.ru),  
[head@nounb.sci-nnov.ru](mailto:head@nounb.sci-nnov.ru)

**2.1.4.** При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан

и юридических лиц должностные лица и специалисты НГОУНБ информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании отдела НГОУНБ, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются специалистами НГОУНБ при личном обращении, посредством телефонной связи и электронной почты.

В случае обращения по электронной почте необходимо оставить свои личные данные и контактный телефон для связи. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги (только в том случае, если услуга предоставляется в НГОУНБ)
- Правила пользования НГОУНБ
- Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

## **2.2. Сроки исполнения предоставления государственной услуги.**

2.2.1. Предоставление государственной услуги производится в сроки, зависящие от скорости Интернет-канала пользователя, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования.

2.2.2. Время вывода необходимого документа в электронном виде на компьютер пользователя зависит только от возможности пропускного канала сети Интернет в той точки доступа, откуда осуществляется подключение к серверу НГОУНБ и загруженностью сервера.

В точках доступа, откуда производится подключение к серверу НГОУНБ, время ожидания зависит только от загруженности сервера.

**2.3.** Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги либо отказа в предоставлении государственной услуги.

2.3.1. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение Правил пользования НГОУНБ;
- причинение ущерба НГОУНБ;
- нарушение правил заполнения бланков документов (также в электронном виде), требуемых настоящим регламентом;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

2.3.2. Отказ в предоставлении государственной услуги по этим основаниям может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

**2.4.** Требования к местам предоставления государственной услуги:

2.4.1. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736, нормам охраны труда. Рабочие места специалистов библиотеки должны быть оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы,

канцелярские товары.

– Сайт НГОУНБ, с которого производится переадресация к оцифрованным документам, должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылка для перехода к оцифрованным документам должна находиться в удобном месте на главной странице сайта.

Информация о текстовых ресурсах библиотеки предоставляется пользователю в виде электронной копии в гипертекстовом или графическом формате (в отдельных случаях с гиперссылками по оглавлению), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению.

2.4.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах, в информационных папках, на кафедрах обслуживания в помещениях, предназначенных для предоставления государственной услуги. Сведения об информационных материалах, визуальная информация отражена на сайте НГОУНБ (<http://www.nounb.sci-nnov.ru>), на Портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области (<http://www.gu.nnov.ru>).

2.4.3. Места ожидания и предоставления государственной услуги оснащаются:

- информационными стендами или информационными папками;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;
- пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях.

2.4.5. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется государственная услуга, установлены вывески с наименованием НГОУНБ.

**2.5.** Перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов:

2.5.1. Через веб-сайт – без документов;



### 2.5.2. В НГОУНБ:

- Документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения государственной услуги в НГОУНБ).
- Читательский билет – документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования услугами НГОУНБ с момента его оформления и до перерегистрации.
- Читательский формуляр – документ, заполняемый специалистом НГОУНБ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.
- Контрольный листок – документ, отмеченный специалистом и предъявляемый пользователем при выходе из библиотеки. Предназначен для учета посещений пользователем подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращенными документами.

Требования к документам, предоставляемым пользователями:

Образцы оформления документов и бланков, необходимых для предоставления государственной услуги в НГОУНБ, предоставляются НГОУНБ в удобном для пользователей месте.

### 2.6. Оформление поискового запроса.

В поисковом запросе должен быть указан конкретный источник информации с указанием названия, автора (как обязательные элементы), времени и места издания (дополнительные элементы) и/или тема информации (дополнительно могут быть указаны хронологические границы).

Запрос может быть представлен в виде письменного обращения по электронной почте в НГОУНБ

### 2.7. Государственная услуга осуществляется бесплатно.

### **3. Процедуры**

#### **3.1. Прием и регистрация пользователей.**

3.1.1. Основанием для начала процедуры является личное обращение пользователя в НГОУНБ, либо удаленное подключение пользователя к сайту.

3.1.2. Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо НГОУНБ, назначенное в установленном порядке.

3.1.3. Порядок действий:

– оформление документов на право получения государственной услуги (в том случае, если услуга предоставляется непосредственно в НГОУНБ):

– запись пользователя в НГОУНБ, оформление читательского билета, заполнение регистрационной карточки, читательского формуляра специалистом НГОУНБ, выдача контрольного листка.

– ознакомление с Правилами пользования НГОУНБ и другими локальными нормативно-правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.1.4. При оформлении документов на право получения государственной услуги используются Правила пользования НГОУНБ, утвержденные приказом директора НГОУНБ.

3.1.5. Результатом процедуры является оформление в установленном порядке документов на право получения государственной услуги в НГОУНБ.

**3.2. Предоставление точки доступа к электронным документам в НГОУНБ или доступа к ним в случае удаленного подключения пользователя.**

3.2.1. Основанием для начала процедуры является личное обращение пользователя в НГОУНБ, либо удаленное подключение пользователя к серверу.

3.2.2. Должностное лицо НГОУНБ при предоставлении государственной услуги осуществляет следующие действия:

– подключение пользователя к серверу НГОУНБ и поиск необходимого ему документа;

– фиксация выдачи изданий в случае предоставления услуги непосредственно в НГОУНБ.

– фиксация получения изданий при помощи счетчика посещений в случае удаленного подключения.

3.2.3. Процедуры осуществляются в соответствии с Правилами пользования НГОУНБ.

3.2.4. Результатом процедуры является получение доступа к оцифрованным изданиям, в том числе к фонду редких книг, хранящимся в фондах НГОУНБ, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги**

**4.1.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

**4.2.** Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**4.3.** Пользователи НГОУНБ могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действий, некорректном поведении, нарушении настоящего регламента, Правил пользования НГОУНБ лично, по телефону и по электронной почте библиотеки.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия)  
должностного лица, а также принимаемого им решения  
при предоставлении государственной услуги**

**5.1. В части досудебного обжалования:**

Пользователи имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе предоставления государственной услуги.

5.1.1. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее – жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя директора НГОУНБ по почтовому и электронному адресам и телефонам, указанным в пунктах 2.1.1-2.1.3. регламента или в Министерство.

5.1.2. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения. Личный прием пользователей в НГОУНБ осуществляет директор или заместители директора. При личном приеме пользователь предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия пользователя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ. В ходе личного приема пользователю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В письменной жалобе пользователем в обязательном порядке указывается либо наименование учреждения, либо органа исполнительной власти, в которое направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

В жалобе, поданной в форме электронного документа, пользователь в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее –

при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Пользователь вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1.3. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Допускается продление сроков ее рассмотрения директором библиотеки или Министерством, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.1.4. Должностное лицо, рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом решении в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

**5.2.** Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде) или дан устный ответ с согласия заявителя.

**5.3.** Пользователь имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования пользователь также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение № 1  
к регламенту

В \_\_\_\_\_

(указать библиотеку)

от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. (наименование юридического лица)

Адрес регистрации:

\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты:

\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию

\_\_\_\_\_

(указать, какие сведения запрашиваются)

Информацию прошу направить

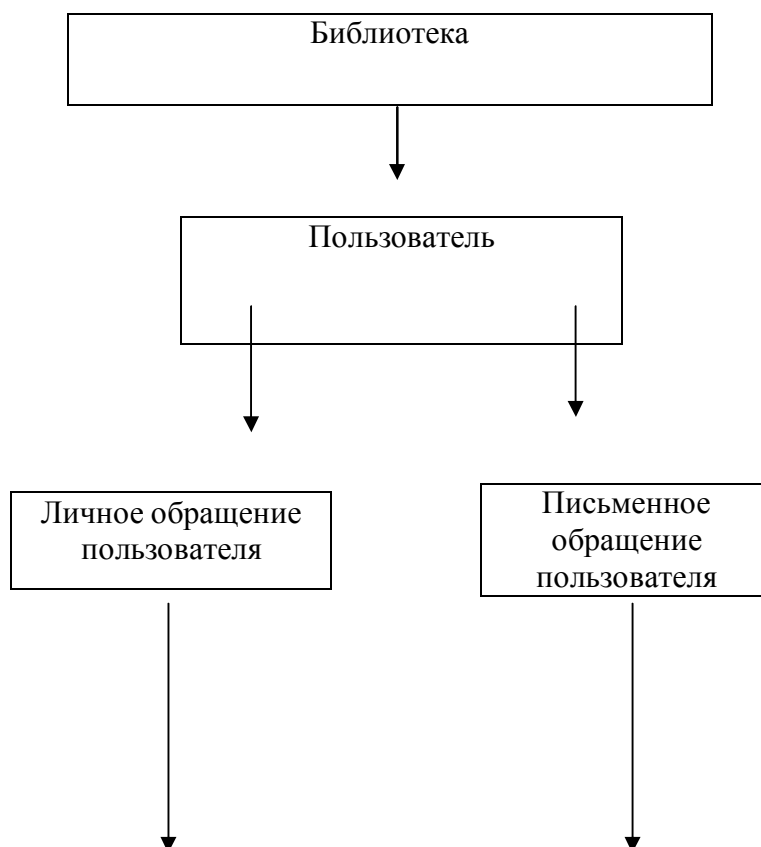
\_\_\_\_\_

(лично, по почте, по электронной почте)

Подпись /расшифровка подписи/

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

БЛОК – СХЕМА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ



<p>Предоставление автоматизированного рабочего места пользователю, обеспечивающего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки – в день обращения</p>	<p>Предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки – не более 5 дней</p>
---	---

БЛАНК  
регистрационной карточки

Нижегородская государственная областная универсальная научная библиотека им. В. И. Ленина Анкета читателя № _____
Фамилия, имя, отчество
Дата рождения
Образование, ученая степень и звание
Место работы
Место учебы (класс, факультет, курс)
Занимаемая должность
Профессия, специальность
Домашний адрес и телефон, адрес электронной почты
Паспорт: серия _____ № _____ кем и когда выдан
С правилами библиотеки знаком и обязуюсь их выполнять.
Подпись читателя
Дата «__» _____ 20 __ г. Библиотекарь
Служебные заметки