

УТВЕРЖДЕН

приказом директора

ГБУК НО НГОУНБ

от 01.11.2011 г. № 134



## Регламент

государственного бюджетного учреждения культуры Нижегородской области  
«Нижегородской государственной областной универсальной научной  
библиотеки им. В. И. Ленина» по предоставлению государственной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных»

### 1. Общие положения

1.1. Регламент государственного бюджетного учреждения культуры Нижегородской области «Нижегородской государственной областной универсальной научной библиотеки им. В. И. Ленина» (далее – НГОУНБ), подведомственного Министерству культуры Нижегородской области, по предоставлению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных» (далее – государственная услуга) устанавливает сроки и последовательность действий (далее – административные процедуры) по предоставлению государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Регламент государственного бюджетного учреждения культуры «Нижегородской государственной областной универсальной научной библиотеки им. В. И. Ленина», подведомственного Министерству культуры Нижегородской области, по предоставлению государственной услуги (далее – регламент) размещен на портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области (<http://www.gu.nnov.ru/>).

1.3. Краткое наименование государственной услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

1.4. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом юридическим лицам независимо от организационно-правовой формы и физическим лицам либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее – пользователи).

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги.

2.1. Наименование государственной услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется государственным бюджетным учреждением культуры «Нижегородской государственной областной универсальной научной библиотеки им. В. И. Ленина» (далее – НГОУНБ).

Ответственными исполнителями государственной услуги являются должностные лица НГОУНБ, ответственные за предоставление государственной услуги (далее – должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги).

2.3. Предоставление государственной услуги осуществляется на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федерального закона от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закона Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 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»;

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

– Устава НГОУНБ;

– Правил пользования НГОУНБ.

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является:

– при личном обращении предоставление автоматизированного рабочего места пользователю и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей пользователя;

– при письменном обращении предоставление пользователю информации об официальном сайте НГОУНБ в сети Интернет (<http://www.nounb.sci-nnov.ru>), обеспечивающем доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки и удовлетворение информационных потребностей пользователя.

2.5. Срок предоставления государственной услуги.

2.5.1. Общий срок предоставления государственной услуги составляет не более 5 дней и складывается из следующих сроков:

– предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении – в день обращения;

– предоставление информации пользователю о доступе к справочно-

поисковому аппарату, базам данных библиотек при письменном обращении – не более 5 дней.

2.5.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в библиотеке пользователей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением государственной услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения государственной услуги и для консультаций не должно превышать 30 минут;
- время приема при получении информации о ходе выполнения государственной услуги не должно превышать 15 минут;
- время ожидания при получении результата государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.6. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

2.6.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), графике работы НГОУНБ:

Место нахождения НГОУНБ: ул. Варварская, д. 3, Нижний Новгород, 603950.

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 информационных электронных 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, нотной-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 месяца – санитарный день.**

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

Телефоны НГОУНБ для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831) 419-87-92, 419-37-35, 419-37-11.

Адрес электронной почты для направления 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), [obr@nounb.sci-nnov.ru](mailto:obr@nounb.sci-nnov.ru).

Адрес официального сайта НГОУНБ: <http://www.nounb.sci-nnov.ru>.

2.6.2. Порядок получения информации пользователями по вопросам предоставления государственной услуги.

Информирование по предоставлению государственной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги.

Должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы НГОУНБ;
- о справочных телефонах НГОУНБ;
- об адресе официального сайта библиотеки в сети Интернет, адресах электронной почты структурных подразделений НГОУНБ, о возможности получения государственной услуги в электронном виде;

– о порядке получения информации пользователями по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги;

Основными требованиями к информированию по вопросам предоставления государственной услуги являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.6.3. Информирование пользователей о предоставлении государственной услуги осуществляется в форме:

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте библиотеки в сети Интернет <http://www.nounb.sci-nnov.ru>, на региональном портале <http://www.gu.nnov.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>, на информационных стендах, размещенных при входе в помещение библиотеки;
- непосредственного общения пользователей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги, по направлениям, предусмотренным пунктом 2.6.2 регламента;
- взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги с пользователями по почте, по электронной почте.

2.6.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги, с пользователями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса.

Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

– при личном обращении пользователей должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, должно представиться, указав фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный пользователем вопрос;

– в конце устного информирования (по телефону или лично) должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять пользователю (когда и что должен сделать);

– письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем библиотеки. Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.6.5. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

– адреса, номера телефонов и факсов, график работы Министерства и НГОУНБ, адреса электронной почты Министерства и НГОУНБ, адрес официального сайта НГОУНБ, адреса регионального портала <http://www.gu.nnov.ru>, федерального портала <http://www.gosuslugi.ru>;

– сведения о перечне документов, необходимых для предоставления государственных услуг;

– необходимая оперативная информация по предоставлению государственной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются при входе в помещение

НГОУНБ (доконтрольная зона).

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления государственной услуги информация об изменениях дается с пометкой «Внимание!».

2.7. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги.

2.7.1. Для получения государственной услуги в помещении библиотеки при личном обращении пользователю необходимо иметь при себе читательский билет.

2.7.2. Для получения государственной услуги при письменном обращении пользователь представляет в библиотеку заявление по форме согласно приложению № 1 к регламенту.

Образец заявления для получения государственной услуги можно получить у должностного лица лично, по факсу, на региональном портале <http://www.gu.nnov.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>.

В случае направления заявления в электронном виде через региональный либо федеральный портал, заявление заполняется в электронном виде согласно представленной на региональном либо федеральном портале электронной форме.

2.8. Порядок обращения в библиотеку для подачи документов при получении государственной услуги.

В случае, указанном в пункте 2.7.2 регламента заявление, являющееся основанием для получения государственной услуги, представляется в библиотеку посредством личного обращения пользователя, либо направления заявления по почте, по факсу либо в форме электронного документа с



использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал <http://www.gu.nnov.ru> либо федеральный портал <http://www.gosuslugi.ru> по выбору пользователя.

В случае подачи заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, подтверждает факт его получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты его получения.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы библиотек, указанным в пункте 2.6.1 регламента.

## 2.9. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

Письменные обращения пользователей о предоставлении государственной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случаях, если:

- в письменном обращении не указана фамилия пользователя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в письменном обращении пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые

доводы или обстоятельства, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с пользователем по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение;

– в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию НГОУНБ, пользователю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

– причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, пользователь вправе вновь направить обращение в библиотеку.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги:

– места, для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);

– здания и помещения, в которых предоставляется государственная услуга, содержат места для ожидания и приема заявителей;

– служба информирования пользователей оборудована информационным стендом, организованным в соответствии с требованиями пункта 2.6.5 регламента; сенсорным справочным киоском;

– места для ожидания оборудованы стульями, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации;

– количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения – не менее 3;

– помещения НГОУНБ специально оборудованы персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных, Интернету; печатающими устройствами.

2.11. Требования к предоставлению государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Показатели доступности и качества государственной услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению пользователей при обращении за предоставлением государственной услуги и в ходе ее предоставления;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование о государственной услуге посредством форм информирования, предусмотренных пунктом 2.6.3 регламента;
- получение государственной услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;
- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения регламента.

Соответствие исполнения регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги осуществляется на основе анализа практики применения регламента.

Анализ практики применения регламента проводится должностными лицами Министерства один раз в год.

Результаты анализа практики применения регламента используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.13. Особенности предоставления государственной услуги в электронном виде.

Предоставление государственной услуги в электронном виде обеспечивает

возможность:

- подачи заявления в электронном виде через региональный и федеральный порталы с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном пунктами 2.7.2 и 2.8 регламента;
- получения пользователем сведений о ходе выполнения запроса;
- получение результата государственной услуги в электронном виде в порядке, предусмотренном пунктом 3 регламента.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги.

Последовательность и состав выполняемых действий показаны на блок-схеме в приложении № 2 к регламенту.

Предоставление государственной услуги включает в себя выполнение следующих действий:

- предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении – в день обращения;
- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении – в срок не более 5 дней.

3.2. Предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении.

Основанием для начала действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

Предоставление государственной услуги заявителю при личном обращении в помещении библиотеки предусматривает предоставление пользователю автоматизированного рабочего места и обеспечение доступа пользователя к

справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

Государственная услуга предоставляется пользователям в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- сведения об ответственности;
- ISBN;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- местонахождение документа (в виде краткого названия структурного подразделения библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения документа);
- индекс ББК;
- примечания.

Ответственным за исполнение данного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги:

- проверяет наличие читательского билета и его перерегистрацию.

В случае отсутствия читательского билета должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги предлагает пользователю для регистрации в библиотеке заполнить регистрационную карточку по форме согласно приложению № 3 к регламенту.

При предоставлении пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует пользователя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в

помещении библиотеки включает в себя:

- занесение должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, сведений о пользователе в соответствующую базу данных;
- пользование пользователем справочно-поисковым аппаратом, базой данных библиотеки в течение запрашиваемого времени.

Результатом предоставления государственной услуги является получение пользователем доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении библиотеки.

Максимальный срок исполнения данного действия составляет не более 1 дня.

3.3. Предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении.

Основанием для начала действия является поступление в библиотеку письменного обращения пользователя, либо поступление заявления в электронном виде и по почте, по факсу.

Ответственным за исполнение данного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги:

- принимает и регистрирует письменное обращение;
- рассматривает письменное обращение пользователя, определяя информацию, необходимую для подготовки ответа;
- осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия пользователем форме, с указанием реквизитов официального сайта библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа по сети Интернет;
- подписывает ответ у руководителя библиотеки;
- направляет ответ пользователю на письменное обращение по почте, либо выдает ответ на руки под роспись.

В случае взаимодействия с пользователем в электронном виде, письменное

обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется пользователю в электронном виде, если об этом указано в заявлении.

Результатом исполнения данного действия является предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

Максимальный срок исполнения данного действия составляет не более 5 дней.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами при предоставлении государственной услуги, и принятием решений осуществляет руководитель библиотеки.

4.2. Должностные лица несут ответственность за:

- прием, регистрацию и рассмотрение заявления;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- оформление и выдачу результата предоставления государственной услуги.

Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется Министерством и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Проведение проверок полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется на основании правовых актов Министерства.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав пользователей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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 пункте 2.6.1 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 государственного органа, в который 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 \_\_\_\_\_

ФИО (наименование юридического лица)

Проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_

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)

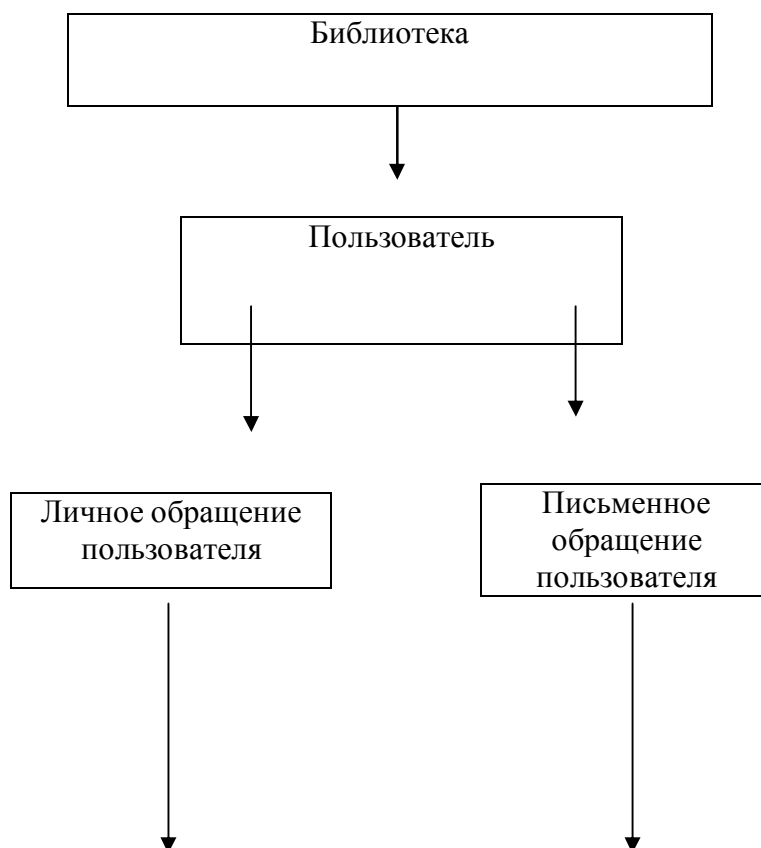
Подпись \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

/расшифровка подписи/

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

БЛОК – СХЕМА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ



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

БЛАНК  
регистрационной карточки

|   |
|---|
| Нижегородская государственная областная универсальная научная<br>библиотека им. В. И. Ленина<br>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 _____ № _____<br>кем и когда выдан   |
| С правилами библиотеки знаком и обязуюсь их выполнять.  |
| Подпись читателя  |
| Дата «__» _____ 20__ г. Библиотекарь  |
| Служебные заметки   |