
Название документа

Постановление минкультуризма Астраханской области от 16.12.2014 N 57-п
(ред. от 12.05.2016)

"Об административном регламенте областных государственных бюджетных учреждений культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, по предоставлению услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных"

Источник публикации

В данном виде документ опубликован не был.

Первоначальный текст документа опубликован в издании

"Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области", N 59, 18.12.2014.

Информацию о публикации документов, создающих данную редакцию, см. в справке к этим документам.

Примечание к документу

Начало действия редакции - 30.05.2016.

Изменения, внесенные Постановлением минкультуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п, вступили в силу по истечении 10 дней после дня официального опубликования (опубликовано в "Сборнике законов и нормативных правовых актов Астраханской области" - 19.05.2016).

Текст документа**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ****ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 16 декабря 2014 г. N 57-п****ОБ АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ ОБЛАСТНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ
МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ,
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА
К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановления минкультуризма Астраханской области
от 12.05.2016 N 11-п)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлениями Правительства Астраханской области от 30.09.2010 N 427-П "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" и от 15.10.2014 N 453-П "О министерстве культуры и туризма Астраханской области" министерство культуры и туризма Астраханской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент областных государственных бюджетных учреждений культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, по предоставлению услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".

2. Признать утратившими силу:

- Постановление министерства культуры Астраханской области от 19.06.2012 N 25-п "Об административном регламенте областных государственных бюджетных учреждений культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, по предоставлению услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных";

- пункт 1 Постановления министерства культуры Астраханской области от 15.03.2013 N 8-п "О внесении изменений в отдельные постановления министерства культуры Астраханской области";

- пункт 10 Постановления министерства культуры Астраханской области от 12.08.2013 N 34-п "О внесении изменений в отдельные постановления министерства культуры Астраханской области";

- пункт 10 Постановления министерства культуры Астраханской области от 03.06.2014 N 21-п "О внесении изменений в отдельные постановления министерства культуры Астраханской области".

3. Отделу нормативно-правового, кадрового, документационного обеспечения и контроля министерства культуры и туризма Астраханской области (Борзова О.П.):

3.1. В двухдневный срок направить копию настоящего Постановления в агентство связи и массовых коммуникаций Астраханской области для официального опубликования в средствах массовой информации и поставщикам справочно-правовых систем ООО "АИЦ "КонсультантСервис" и ООО "ЦПП "Гарант".

3.2. В семидневный срок после принятия направить копию настоящего Постановления, а также копию публикации полного текста настоящего Постановления в периодическом издании, в котором подлежат официальному опубликованию принятые нормативные правовые акты Астраханской области, в управление Министерства юстиции Российской Федерации по Астраханской области, не позднее семи рабочих дней со дня подписания направить копию настоящего Постановления в прокуратуру Астраханской области.

3.3. Разместить сведения об услуге в государственной информационной системе "Региональный реестр государственных услуг (функций) Астраханской области".

4. Управлению по информационной деятельности и связям с общественностью министерства культуры и туризма Астраханской области (Занина Е.Ю.) обеспечить публикацию настоящего Постановления на официальном сайте министерства <http://minkult.astrobl.ru>.

5. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Заместитель председателя Правительства
Астраханской области - министр культуры
и туризма Астраханской области
Г.А.ЗОТЕЕВА

Утвержден
Постановлением министерства
культуры и туризма
Астраханской области
от 16 декабря 2014 г. N 57-п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ОБЛАСТНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ КУЛЬТУРЫ
И ТУРИЗМА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ, ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ
АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановления минкультуризма Астраханской области
от 12.05.2016 N 11-п)

1. Общие положения

1.1. Административный регламент областных государственных бюджетных учреждений культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области, по предоставлению услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - услуга) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) по предоставлению услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и Астраханской области.

1.2. Административный регламент областных государственных бюджетных учреждений культуры, подведомственных министерству культуры и туризма Астраханской области по предоставлению услуги (далее - административный регламент), размещен на официальном сайте министерства культуры и туризма Астраханской области (далее - министерство) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") <http://www.minkult.astrobl.ru>, на официальных сайтах областных государственных бюджетных учреждений культуры, подведомственных министерству, в сети "Интернет" <http://www.aonb.astranet.ru>, <http://aodbiblioteka.ru>, <http://youth-library.com.ru>, <http://astrobs.ru>, в государственных информационных системах <http://gosuslugi.astrobl.ru>, <http://www.gosuslugi.ru> (далее -

региональный портал, единый портал).

Текст административного регламента размещается также в местах предоставления услуги.

1.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с настоящим административным регламентом физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - пользователи).

1.4. Порядок информирования о предоставлении услуги.

1.4.1. Информация о месте нахождения, справочных телефонах и графике работы областных государственных бюджетных учреждений культуры, подведомственных министерству (далее - библиотека), приводится в приложении N 1 к административному регламенту.

1.4.2. Информация о местонахождении, справочных телефонах и графике работы библиотек размещена на официальном сайте министерства в сети "Интернет".

Порядок получения информации пользователями по вопросам предоставления услуги.

Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется сотрудниками библиотеки, ответственными за предоставление услуги.

Сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы библиотеки;
- о справочных телефонах библиотеки;
- об адресе официального сайта библиотеки, адресе электронной почты библиотеки, о возможности получения услуги в электронной форме через региональный и единый порталы;
- о порядке получения информации пользователями по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием регионального, единого порталов;
- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах пятом - восьмом настоящего подпункта информации.

Основными требованиями к консультации пользователей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной, в том числе электронной, форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут. Письменные обращения предоставляются по устному либо письменному запросу пользователя, в том числе в электронной форме.

1.4.3. Информирование пользователей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения пользователей (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками библиотеки, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 1.4.2 пункта 1.4 административного регламента;
- взаимодействия сотрудников библиотеки, ответственных за предоставление услуги, с пользователями по почте, электронной почте;
- информационных материалов, которые размещаются на официальных сайтах министерства, библиотек в сети "Интернет", региональном, едином порталах и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение библиотеки.

1.4.4. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников библиотеки, ответственных за предоставление услуги:

- при ответе на телефонные звонки сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление 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 сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги, представляется, указав фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дает ответ на заданный заявителем вопрос;
-

- в конце консультирования (по телефону или лично) сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги, кратко подводит итоги и перечисляет меры, которые следует принять пользователю (когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона сотрудника библиотеки, ответственного за предоставление услуги, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

1.4.5. На информационных стендах в библиотеке и на официальном сайте библиотеки в сети "Интернет" библиотеки размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых услуг;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты библиотеки, адреса единого и регионального порталов;
- текст настоящего административного регламента;
- образец заполнения письменного обращения (приложение N 2 к административному регламенту);
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение N 3 к административному регламенту);
- образец бланка регистрационной карточки (приложение N 4 к административному регламенту);
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) библиотеки и сотрудников библиотеки.

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

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

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

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях выделяется цветом и пометкой "Важно".

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

"Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".

2.2. Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги.

Предоставление услуги осуществляется библиотекой.

Ответственными исполнителями являются сотрудники библиотеки, ответственные за выполнение конкретной административной процедуры согласно настоящему административному регламенту (далее - сотрудник библиотеки).

Услуга направлена на реализацию прав граждан на получение ими доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.3. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" при предоставлении услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

2.4. Результатом предоставления услуги является:

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

- при письменном обращении пользователя предоставление информации об официальном сайте библиотеки в сети "Интернет", обеспечивающем доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, и удовлетворение информационных потребностей пользователя.

2.5. Сроки предоставления услуги.

2.5.1. Общий срок предоставления услуги составляет не более 3 дней и складывается из следующих сроков:

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

- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам

данных библиотек при письменном обращении - не более 3 дней.

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

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

- время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;

- время ожидания в очереди при подаче заявления не должно превышать 15 минут;

- время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.6. Правовые основания для предоставления услуги.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 93, N 237; 2008, N 267; 2014, N 27, N 163);

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1 ("Собрание законодательства Российской Федерации", 1999, N 26, ст. 3172; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 1, ст. 10, N 45, ст. 4627; 2007, N 1 (ч. 1), ст. 21; 2008, N 30 (ч. 2), ст. 3616; 2009, N 52 (ч. 1), ст. 6411; 2010, N 19, ст. 2291; 2013, N 17, ст. 2030, N 27, ст. 3477, N 40 (ч. 3), ст. 5035; 2014, N 19, ст. 2307, N 30 (ч. 1), ст. 4217, N 30 (ч. 1), ст. 4257, N 49 (ч. 6), ст. 6928; 2015, N 48 (ч. 1), ст. 6723);

(в ред. Постановления минкульттуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

- Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 1998, N 31, ст. 3803; 1999, N 2, ст. 232, N 29, ст. 3693; 2001, N 24, ст. 2410, N 33 (ч. 1), ст. 3426, N 53 (ч. 1), ст. 5024; 2002, N 1 (ч. 1), ст. 2, N 22, ст. 2026; 2003, N 2, ст. 167, N 43, ст. 4108; 2004, N 35, ст. 3607; 2005, N 1 (ч. 1), ст. 25; 2006, N 1, ст. 10; 2007, N 49, ст. 6070; 2008, N 9, ст. 817, N 29 (ч. 1), ст. 3410, N 30 (ч. 2), ст. 3616, N 52 (ч. 1), ст. 6224; 2009, N 30, ст. 3739; 2010, N 50, ст. 6609; 2011, N 27, ст. 3880, N 30 (ч. 1), ст. 4596, N 45, ст. 6329, N 47, ст. 6608, N 49 (ч. 1), ст. 7033; 2012, N 29, ст. 3990, N 30, ст. 4175, N 53 (ч. 1), ст. 7621; 2013, N 8, ст. 717, N 19, ст. 2331, N 27, ст. 3460, ст. 3475, ст. 3477, N 48, ст. 6160, N 52 (ч. 1), ст. 6986; 2014, N 26 (ч. 1), ст. 3406, N 30 (ч. 1), ст. 4268, N 49 (ч. 6), ст. 6928; 2015, N 27, ст. 3967, N 48 (ч. 1), ст. 6724; 2016, N 1 (ч. 1), ст. 19);

(абзац введен Постановлением минкульттуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, ст. 3880, N 29, ст. 4291; N 30 (ч. 1) ст. 4587, N 49 (ч. 5), ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651, N 27, ст. 3477, ст. 3480, N 30 (ч. 1), ст. 4084, N 51, ст. 6679, N 52 (ч. 1), ст. 6961, ст. 7009; 2014, N 26 (ч. 1), ст. 3366, N 30 (ч. 1), ст. 4264), N 49 (ч. 6), ст. 6928; 2015, N 1 (ч. 1), ст. 67, ст. 72, N 10, ст. 1393, N 29 (ч. 1), ст. 4342, ст. 4376; 2016, N 7, ст. 916;

(в ред. Постановления минкульттуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2013, N 19, ст. 2307, N 27, ст. 3474); 2014, N 48, ст. 6638; 2015, N 45, ст. 6206;

(в ред. Постановления минкульттуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

- Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 1995, N 1, ст. 2; 2004, N 35, ст. 3607; 2008, N 30 (ч. 2), ст. 3616, N 44, ст. 4989; 2009, N 23, ст. 2774, N 52 (ч. 1), ст. 6446; 2013, N 27, ст. 3477); 2014, N 49 (ч. 6), ст. 6928; 2015, N 24, ст. 3378;

(в ред. Постановления минкульттуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

- Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 15, ст. 2036; N 27, ст. 3880; 2012, N 29, ст. 3988; 2013, N 14, ст. 1668, N 27, ст. 3463, ст. 3477; 2014, N 11, ст. 1098, N 26 (ч. 1), ст. 3390); 2016, N 1 (ч. 1), ст. 65;

(в ред. Постановления минкульттуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 27, ст. 3744; 2013, N 45, ст. 5807);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829; 2014, N 50, ст. 7113; 2015, N 47, ст. 6596);

(в ред. Постановления минкульттуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 36, ст. 4903); 2014, N 50, ст. 7113;

(в ред. Постановления минкульттуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов" (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 18.12.2015);

(абзац введен Постановлением минкульттуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

- Постановлением Правительства Астраханской области от 30.09.2010 N 427-П "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" ("Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области", 2010, N 43; 2011, N 25, N 37, N 46; 2012, N 21, N 46, N 52; 2013, N 13; 2014, N 51);

- Постановлением Правительства Астраханской области от 15.10.2014 N 453-П "О министерстве культуры и туризма Астраханской области" ("Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области", 2014, N 50); 2015, N 21.

(в ред. Постановления минкульттуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

2.7. Перечень документов, представляемых пользователем для получения услуги.

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

При отсутствии читательского билета для регистрации в библиотеке необходимо иметь документ, удостоверяющий личность, в случае обращения несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - документ, удостоверяющий личность их законных представителей.

2.7.2. В случае, если пользователь нуждается в уточнении отдельных сведений в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, пользователь обращается в библиотеку с письменным обращением (образец письменного обращения содержится в приложении N 2 к административному регламенту).

2.7.3. Порядок предоставления документов, представляемых пользователем для получения услуги.

По выбору пользователя письменное обращение представляется в библиотеку посредством личного обращения пользователя, либо направления по почте, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет" (далее - в электронной форме):

лично при посещении библиотеки;

посредством регионального, единого порталов, официального сайта библиотеки;

по электронной почте библиотеки;

иным способом, позволяющим передать письменное обращение в электронной форме.

Прием письменного обращения, указанного в подпункте 2.7.2 пункта 2.7 административного регламента, для предоставления услуги осуществляется сотрудником библиотеки, ответственным за прием и регистрацию документов, в соответствии с графиком работы библиотеки, указанным в приложении N 1 к административному регламенту.

Факт подтверждения направления письменного обращения по почте лежит на пользователе.

В случае направления письменного обращения, указанного в подпункте 2.7.2 пункта 2.7 административного регламента, в электронной форме, в том числе через региональный, единый порталы:

- письменное обращение, указанное в подпункте 2.7.2 пункта 2.7 административного регламента, должно быть заполнено в электронной форме согласно представленной на региональном портале либо едином портале форме и подписано простой электронной подписью. Допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

Датой обращения и предоставления письменного обращения является день поступления и регистрации письменного обращения к сотруднику библиотеки, ответственному за прием и регистрацию документов.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, для отказа в предоставлении услуги.

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

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.9. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление услуги.

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Требования к помещению, в котором предоставляется услуга.

Центральный вход в здание библиотеки должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о месте нахождения библиотеки.

В помещении библиотеки отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче письменного обращения, получения информации.

Помещения библиотеки оборудованы:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки);
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" в порядке, установленном Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 10.11.2015 N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов".

(в ред. Постановления минкультуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

На стоянке (остановке) автотранспортных средств выделяется не менее 10% (но не менее 1 места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

(абзац введен Постановлением минкультуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

Места для получения информации и заполнения письменного обращения оборудуются информационными стендами.

Помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников библиотеки с пользователями соответствуют комфортным условиям для пользователей и оптимальным условиям труда сотрудников библиотеки.

Каждое рабочее место сотрудников библиотеки оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются достаточным количеством офисной мебели (стульями, столами), бумаги и канцелярских принадлежностей.

Количество мест для сидения определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. Общее число мест для сидения - не менее 3.

2.11. Показатели доступности и качества услуги для пользователей включают в себя следующие составляющие:

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных подпунктом 1.4.3 пункта 1.4 административного регламента;
- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору пользователя;
- минимальные количество и продолжительность взаимодействий пользователей и сотрудников библиотеки при предоставлении услуги;
- соответствие должностных инструкций сотрудников библиотеки, участвующих в предоставлении услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

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

Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами министерства культуры Астраханской области (далее - должностное лицо министерства) и сотрудниками библиотеки один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются на официальных сайтах министерства и библиотеки, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации

административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.12. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Предоставление услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи письменного обращения в электронной форме через региональный и единый порталы с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном подпунктом 2.7.3 пункта 2.7 административного регламента;
- получения пользователем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;
- получения результата услуги в электронной форме в порядке, установленном пунктом 3.3 административного регламента.

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. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показана на блок-схеме в приложении N 3 к административному регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при личном обращении - в день обращения;
- предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении - не более 3 дней.

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

Основанием для начала данной административной процедуры является личное обращение пользователя в библиотеку.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги.

Предоставление автоматизированного рабочего места в помещении библиотеки при личном обращении пользователя предусматривает предоставление услуги в электронных читальных залах, обеспечивающих доступ пользователя к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

Услуга предоставляется пользователям в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки - держателя издания).

Сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги, проверяет наличие читательского билета.

В случае отсутствия читательского билета сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги, предлагает пользователю для регистрации в библиотеке заполнить регистрационную карточку согласно приложению N 4 к административному регламенту.

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

Предоставление доступа к справочно-поисковым аппаратам, базам данных в помещении библиотеки включает в себя:

- авторизацию пользователя для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных;
 - занесение сотрудником библиотеки, ответственным за предоставление услуги, сведений о пользователе в соответствующую базу данных;
 - предоставление пароля пользователю для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных
-

библиотеки;

- пользование пользователем справочно-поисковым аппаратом, базой данных библиотеки в течение установленного времени.

Результатом исполнения данной административной процедуры является получение пользователем доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении библиотеки.

Срок исполнения данной административной процедуры 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 данной административной процедуры является поступление в библиотеку письменного обращения заявителя либо направление письменного обращения в электронной форме, по почте, по телефону-факсу.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги.

Сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление 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 под роспись, в случае взаимодействия с пользователем в электронной форме письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется пользователю в электронной форме, если об этом указано в письменном обращении.

Письменное обращение, полученное на личном приеме руководителя библиотеки или иными сотрудниками библиотеки, а также письменное обращение, полученное при устном обращении, занесенное на личном приеме в карточку личного приема, передается в течение одного дня сотруднику библиотеки, ответственному за прием и регистрацию документов.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пользователя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема пользователя.

Результатом исполнения данной административной процедуры является предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

Срок исполнения данной административной процедуры - не более 3 дней.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении услуги, и принятием решений осуществляется руководителем библиотеки.

4.2. Сотрудники библиотеки, ответственные за предоставление услуги, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги:

- за предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении - сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги;

- за предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении - сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление услуги.

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

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется заместителем председателя Правительства Астраханской области - министром культуры и туризма Астраханской области 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) сотрудников библиотеки.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

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

4.5. В целях контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а сотрудники библиотеки обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направить в министерство и библиотеку предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении сотрудниками библиотеки, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) библиотеки и сотрудников библиотеки

5.1. Информация для пользователя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) библиотеки и (или) ее сотрудников при предоставлении услуги.

Пользователь имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) библиотеки и (или) ее сотрудников при предоставлении услуги (далее - жалоба).

5.2. Способы информирования пользователей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование пользователей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения пользователя (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками библиотеки, ответственными за рассмотрение жалобы;
- путем взаимодействия сотрудников библиотеки, ответственных за рассмотрение жалобы, с пользователями по почте, по электронной почте;
- посредством информационных материалов, которые размещаются в сети "Интернет" на официальном сайте министерства (<http://minkult.astrobl.ru>), библиотеки, на региональном портале (<http://gosuslugi.astrobl.ru>), на едином портале (<http://www.gosuslugi.ru>);
- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении библиотеки.

5.3. Предмет жалобы.

Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации письменного обращения о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование предоставления пользователем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- требование внесения пользователем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ библиотеки, ее руководителя в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. Жалоба рассматривается библиотекой. В случае если обжалуются решения руководителя библиотеки, жалоба подается в министерство и рассматривается им в соответствии с настоящим разделом

административного регламента.

5.4.2. В случае если в компетенцию библиотеки не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации библиотека направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует пользователя о перенаправлении жалобы.

5.4.3. Жалоба может быть подана пользователем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в библиотеку в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и библиотекой, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в библиотеки.

5.4.4. Уполномоченные на рассмотрение жалоб сотрудники библиотеки обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;

- направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с подпунктом 5.4.2 пункта 5.4 административного регламента.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба подается в министерство, библиотеку, многофункциональный центр в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.5.2. Почтовый адрес министерства: 414000, г. Астрахань, ул. Качуевской, д. 7 - 9, лит. "А".

Адрес электронной почты министерства: minkult@astrobl.ru.

Адрес официального сайта министерства: <http://minkult.astrobl.ru>.

Почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты, официального сайта библиотеки указаны в приложении N 1 к административному регламенту.

Почтовый адрес многофункционального центра: 414014, г. Астрахань, ул. Бабефа, д. 8;

(в ред. Постановления минкультуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

Адреса филиалов многофункционального центра приводятся в приложении N 5 к административному регламенту.

(абзац введен Постановлением минкультуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

Адрес официального сайта многофункционального центра: <http://mfc.astrobl.ru>.

Адрес электронной почты многофункционального центра: astr_mfc@mail.ru.

Адрес единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru>.

5.5.3. Жалоба должна содержать:

наименование библиотеки, руководителя библиотеки либо сотрудника библиотеки, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства пользователя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в абзаце четвертом подпункта 5.5.6 пункта 5.5 административного регламента);

(в ред. Постановления минкультуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) библиотеки, ее сотрудника;

- доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) библиотеки, ее сотрудника. Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

5.5.4. В случае если жалоба подается через представителя пользователя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пользователя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени пользователя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью пользователя и подписанная руководителем пользователя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени пользователя без доверенности.

5.5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется библиотекой в месте предоставления

услуги (в месте, где пользователь подавал письменное обращение о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где пользователем получен результат указанной услуги).

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы библиотек, указанным в приложении N 1 к административному регламенту.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме пользователь представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5.6. В электронном виде жалоба может быть подана пользователем посредством:

официального сайта министерства, библиотеки, многофункционального центра в сети "Интернет";

- единого портала либо регионального портала;

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети "Интернет" (при использовании министерством системы досудебного обжалования).

(абзац введен Постановлением минкультуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

5.5.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 5.5.4 пункта 5.5 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления сотрудника библиотеки уполномоченного на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет материалы в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в библиотеку, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа библиотеки ее сотрудника в приеме документов у пользователя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования пользователем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" библиотека принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы библиотека принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче пользователю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок информирования пользователя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется пользователю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в абзаце четвертом подпункта 5.5.6 пункта 5.5 административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

(абзац введен Постановлением минкультуризма Астраханской области от 12.05.2016 N 11-п)

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование библиотеки, предоставляющей услугу, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) ее сотрудника, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о сотруднике библиотеки, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование пользователя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы сотрудником библиотеки.

По желанию пользователя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы сотрудника библиотеки.

5.9. Право пользователя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обоснования и рассмотрения жалобы пользователи имеют право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Библиотека или сотрудник библиотеки по направленному в установленном порядке запросу пользователя обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Библиотека вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудника библиотеки, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес пользователя, указанные в жалобе.

Библиотека в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему жалобу, об оставлении ее без ответа, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае, предусмотренном абзацем третьим настоящего пункта, - с указанием о недопустимости злоупотреблением правом.

5.11. Перечень случаев, в которых библиотека отказывает в удовлетворении жалобы.

Библиотека отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же пользователя и по тому же предмету жалобы.

Приложение N 1
к административному регламенту

ИНФОРМАЦИЯ
О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ И ГРАФИКЕ
РАБОТЫ ОБЛАСТНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ

ОГБУК "Областная научная библиотека им. Н.К. Крупской"
директор Ганина Светлана Геннадьевна

414000, г. Астрахань, ул. Эспланадная, 14
график работы: ежедневно с 8.30 до 17.30,
перерыв с 12.00 до 13.00, выходной - пятница
официальный сайт в сети "Интернет": <http://www.aonb.astranet.ru>
адрес электронной почты: aond@astranet.ru

телефон/факс: (8512) 51-39-89
ОГБУК "Областная юношеская библиотека им. Б. Шаховского" директор Магазевская Лариса Михайловна
414018, ул. 1-я Литейная, 10 "а" график работы: ежедневно с 8.30 до 17.30, перерыв с 12.00 до 13.00, выходной - суббота официальный сайт в сети "Интернет": http://youth-library.com.ru адрес электронной почты: magazevskaya@yandex.ru телефон/факс: (8512) 59-12-12
ОГБУК "Астраханская областная детская библиотека" директор Федорова Татьяна Львовна
414000, г. Астрахань, пл. Ленина, 14 график работы: ежедневно с 9.00 до 17.00, выходной день - суббота, летом - суббота, воскресенье. Последний четверг месяца - санитарный день официальный сайт в сети "Интернет": http://aodbiblioteka.ru адрес электронной почты: detlib@astrakhan.net телефон: (8512) 51-24-78
ОГБУК "Библиотека - центр социокультурной реабилитации инвалидов по зрению" директора Крайнова Наталья Викторовна
414051, г. Астрахань, ул. Безжонова, д. 2 график работы: ежедневно с 9.00 до 17.00, выходной день - воскресенье. Последняя среда месяца - санитарный день официальный сайт в сети "Интернет": http://astrobs.ru адрес электронной почты: astrakhanobs@yandex.ru телефон: (8512)35-42-95

Приложение N 2
к административному регламенту

Образец письменного обращения

Руководителю _____
(наименование учреждения)
_____ (Ф.И.О.)

от _____
(Ф.И.О./наименование
юридического лица)
Адрес проживания (фактический адрес)

Почтовый адрес (юридический адрес)

телефон: _____
Адрес электронной почты: _____

Письменное обращение

Прошу Вас предоставить мне информацию _____

(указать, какие сведения запрашиваются)

Ответ на письменное обращение прошу выдать _____

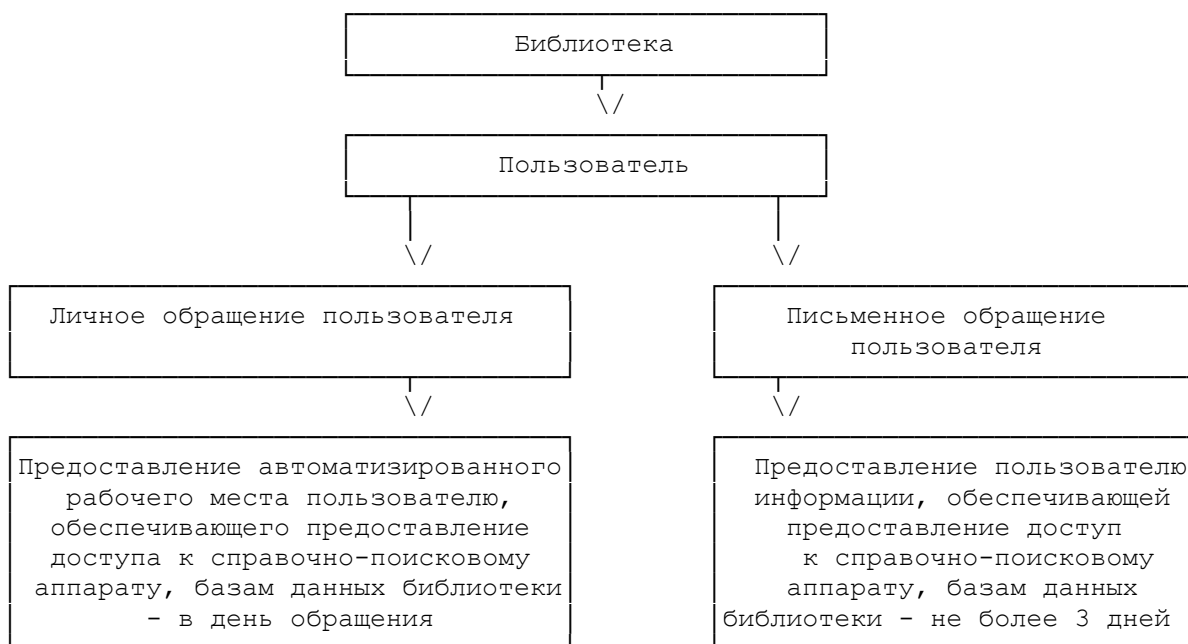
(указать способ передачи: лично под роспись или отправить по почте либо в электронном виде)

Подпись _____

" ____ " _____ 20 ____

Приложение N 3
к административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ
ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ**



Приложение N 4
к административному регламенту

Образец бланка регистрационной карточки

(наименование библиотеки)
РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА
Фамилия, имя, отчество
Год рождения
Где учится (школа, колледж, институт)
Специальность
Место работы, телефон
Домашний адрес, телефон, адрес электронной почты
Паспорт серии _____ N _____
Подпись _____
" _ " _____ 20 __ г.

Приложение N 5
к административному
регламенту

ПЕРЕЧЕНЬ ФИЛИАЛОВ МФЦ

Список изменяющих документов
(введен Постановлением минкультуризма Астраханской области
от 12.05.2016 N 11-п)

N п/п	Наименование филиала МФЦ	Местонахождение филиала МФЦ
Филиалы "МФЦ"		
1	Центральный офис МФЦ	г. Астрахань, Кировский район, ул. Бабефа, 8 тел. 8(8512) 66-88-07, 66-88-09 График работы: пн, вт, ср, пт - с 8.00 до 18.00; чт - с 8.00 до 20.00, сб - с 8.00 до 13.00
2	Приволжский филиал МФЦ"	Астраханская область, Приволжский район, с. Началово, ул. Ленина, 47, помещение N 24 тел. 8(8512) 66-88-21 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
3	Икрянинский филиал МФЦ	Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. Советская, д. 40, помещение N 038 тел. 8(85144) 2-10-54 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00

		чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
4	Ахтубинский филиал МФЦ	Астраханская область, Ахтубинский район, г. Ахтубинск, ул. Шубина, д. 81 тел. 8(85141) 5-25-36, 8(85141) 5-27-41 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
5	Володарский филиал МФЦ	Астраханская область, Володарский район, п. Володарский, ул. Мичурина, д. 19 "б", литер "А" тел. 8(8512) 48-70-52, 8(8512) 48-70-53 График работы: пн.-ср. 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 пт. 8.00 - 17.00 сб. 8.00 - 12.30
6	Филиал МФЦ в Ленинском районе г. Астрахани	г. Астрахань, Ленинский район, пл. Вокзальная, д. 1 тел. 8(8512) 54-10-05, 8(8512) 54-10-03 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
7	Лиманский филиал МФЦ	Астраханская область, Лиманский район, пос. Лиман, ул. Электрическая, д. 1 тел. 8(8512) 266-740, 8(8512) 266-741 График работы: пн, вт, ср, чт, пт 8.00 - 17.00 сб. 8.00 - 13.00
8	Красноярский филиал МФЦ	Астраханская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. Советская, д. 62, литер "А" тел. 8(8512) 26-68-03, 8(8512) 26-68-04 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
9	Филиал МФЦ в Трусовском районе г. Астрахани	г. Астрахань, Трусовский район, пер. Степана Разина/ул. Держинского, д. 2/5, пом. 1 тел. 8(8512) 26-68-01, 8(8512) 26-68-02 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
10	Енотаевский филиал МФЦ	Астраханская область, Енотаевский р-н, с. Енотаевка, ул. Мусаева/Чичерина, 59а/22в тел. 8(8512) 66-88-12, факс 8(8512) 66-88-13 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30

		сб. 8.00 - 13.00
11	Камызякский филиал МФЦ	Астраханская область, Камызякский район, г. Камызяк, ул. Молодежная, д. 32 тел. 8(8512) 66-88-17, 8(851-45) 7-00-43 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 17.00 чт. 8.00 - 19.30 сб. 8.00 - 13.00
12	Филиал МФЦ в Советском р-не г. Астрахани	Астраханская область, г. Астрахань, ул. Боевая, д. 57 а тел. 8(8512) 66-88-19, 8(8512) 66-88-20 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
13	Филиал МФЦ в Советском р-не г. Астрахани	Астраханская область, г. Астрахань, Советский р-н, ул. Адмирала Нахимова, д. 235 д тел.8(8512) 66-88-14, 8(8512) 66-88-15 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00
14	Знаменский филиал МФЦ	Астраханская область, ЗАТО Знаменск, г. Знаменск, ул. Ленина, 26, помещение 019 тел. 8(85140) 60-881, 8(85140) 60-882 График работы: пн, вт, ср, пт 8.00 - 18.00 чт. 8.00 - 20.00 сб. 8.00 - 13.00