

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**министерства культуры Новосибирской области**  
**предоставления государственной услуги**  
**по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату**  
**библиотек, базам данных**

**I. Общие положения**

**Основные понятия, используемые в Административном регламенте**

1. В настоящем Административном регламенте (далее – административный регламент) используются следующие понятия:

**Заявитель (получатель государственной услуги)** – любые физические и юридические лица, в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся в министерство культуры Новосибирской области (далее – министерство) или в библиотеки, находящиеся в ведении министерства (далее - библиотеки) с запросом о предоставлении государственной услуги (далее – заявитель).

**Справочно-поисковый аппарат** – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документов;

**База данных** – совокупность данных, организованная в соответствии с определенными правилами и поддерживаемая в памяти компьютера, характеризующая актуальное состояние некоторой предметной области и используемая для удовлетворения информационных потребностей пользователей.

**Описание заявителей**

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе российские и иностранные граждане и лица без гражданства, организации и общественные объединения, обратившиеся в министерство или в библиотеки с запросом о предоставлении государственной услуги.

Отдельные категории заявителей, их возраст определены уставами библиотек в зависимости от функциональных особенностей каждой библиотеки, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

**Порядок информирования о правилах предоставления**  
**государственной услуги**

3. Государственная услуга предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – государственная услуга) предоставляется библиотеками в соответствии с Приложением № 1 к административному регламенту.

В процессе предоставления государственной услуги библиотеки осуществляют взаимодействие с министерством, государственными органами исполнительной власти области, государственными федеральными и муниципальными библиотеками, библиотеками иной ведомственной принадлежности, средствами массовой информации, другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

4. Информация о местах нахождения и график работы библиотек с заявителями приведены в приложении № 1 к административному регламенту.

Почтовый адрес для направления документов и обращений в министерство: 630011, Новосибирск, Красный проспект, 18.

Режим работы министерства:

понедельник – четверг - 9-00 - 18-00, обед – 12-30- 13-30

пятница - 9-00 - 17-00, обед – 12-30- 13-30

выходные дни – суббота, воскресенье.

5. Информацию о местах нахождения и режиме работы библиотек можно получить путем личного обращения в библиотеки, по справочному телефону, по электронной почте, указанным в приложении № 1 к административному регламенту, а также на информационных стендах в помещениях библиотек.

Сведения о режиме работы библиотек размещаются на вывесках при входе в здания библиотек.

6. Информация о месте нахождения, режиме работы и номерах телефонов министерства, в том числе отдела профессионального искусства и культурного наследия, участвующего в предоставлении государственной услуги, можно получить путем личного обращения в министерство культуры, по справочному телефону, на официальном сайте Правительства Новосибирской области: [www3.adm.nso.ru](http://www3.adm.nso.ru), на официальном сайте министерства культуры: [www.culture.nso.ru](http://www.culture.nso.ru), соответственно в устной и письменной форме.

Справочные телефоны министерства культуры:

приемная: (383) 223-27-82;

отдел профессионального искусства и культурного наследия – (383) 223-60-16.

Адрес электронной почты министерства: [mk@culture.nso.ru](mailto:mk@culture.nso.ru).

Стенд (вывеска), содержащая информацию о графике (режиме) работы министерства и отделах, участвующих в предоставлении государственной услуги, размещается в помещениях министерства.

7. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, заявитель может получить путем личного обращения в библиотеки на личном приеме, посредством почтовой связи, электронной почты, по справочным телефонам, через Интернет-

ресурсы, указанным в приложении № 1 к административному регламенту, соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, а также на информационных стендах в помещениях библиотек.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях библиотек, и на официальных сайтах содержится следующая информация: местонахождение библиотеки, фамилия, имя, отчество руководителя библиотеки, график (режим) работы библиотеки, номера справочных телефонов, факсов, адрес электронной почты, сайта, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению государственной услуги, устав библиотеки, правила пользования библиотекой, административный регламент по предоставлению государственной услуги, основания отказа в предоставлении государственной услуги, порядок обжалования действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги.

Справочная информация о библиотеках, включающая сведения о местонахождении, фамилию, имя, отчество руководителя, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, название официальных сайтов, режим работы, размещена в приложении № 1 к административному регламенту.

8. Информирование о процедуре предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек согласно приложению № 1 к административному регламенту. Разговор не должен продолжаться более 3-х минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании библиотеки, 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.

Электронные обращения граждан принимаются через официальный адрес электронной почты библиотек указанному в приложении № 1 к административному регламенту. Ответ на электронное обращение по вопросам предоставления государственной услуги направляется специалистом библиотеки, ответственным за предоставление государственной услуги, в трехдневный срок.

Предоставление государственной услуги получателям государственной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях библиотек, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством

официальных сайтов библиотек (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права).

Предоставление государственной услуги осуществляется без взимания платы.

9. Время ожидания в очереди при подаче документов в целях получения государственной услуги в помещении библиотек не должно превышать 10 минут. При получении результата предоставления государственной услуги в помещении библиотек - от 15 до 40 минут.

Регистрация документов осуществляется сразу после их поступления в течение 10 минут.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **Наименование государственной услуги**

10. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – государственная услуга).

Настоящий административный регламент разработан в целях реализации прав граждан на информационно-библиографическое обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек, создание пользователям комфортных условий доступа к информационным ресурсам библиотек.

Регламент определяет последовательность и сроки административных процедур и административных действий библиотек, порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении государственной услуги и стандарт ее предоставления.

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

11. Государственная услуга предоставляется следующими библиотеками: Новосибирской государственной областной научной библиотекой, Новосибирской областной юношеской библиотекой, Областной детской библиотекой им. А.М. Горького, Новосибирской областной специальной библиотека для незрячих и слабовидящих.

### **Результат предоставления государственной услуги**

12. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление свободного и равного доступа получателей государственной услуги к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

### **Сроки предоставления государственной услуги**

13. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателей государственных услуг по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных – 60 минут.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется сразу с момента обращения получателя государственной услуги.

Справочно-поисковый аппарат библиотек, базы данных библиотек обновляется по мере поступления документов в фонды библиотек.

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

14. Правовые основы предоставления государственной услуги:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 25.12.1993, № 237);

Гражданский кодекс Российской Федерации (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 22.12.2006, № 289);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 29.07.2006, № 165);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета» от 05.05.2006 № 95);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 16.01.1996, № 8);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утверждены Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.11.1992, № 248);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 30.07.2010, № 168);

Закон Новосибирской области от 06.04.2009 № 321-ОЗ «О развитии библиотечного дела в Новосибирской области» (текст документа опубликован в газете «Ведомости Новосибирского областного Совета депутатов» от 10 апреля 2009 г. N 18);

Закон Новосибирской области от 02.02.2009 № 304-ОЗ «Об обязательном экземпляре документов Новосибирской области» (текст

документа опубликован в газете «Ведомости Новосибирского областного Совета депутатов» от 13 февраля 2009 г. N 8);

Постановление Губернатора Новосибирской области от 04.05.2010 №146 «О министерстве культуры Новосибирской области» («Советская Сибирь», № 108, 04.06.2010).

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (текст документа опубликован в издании «Российская газета», 16.02.2008, № 34);

Уставы библиотек Новосибирской области;

Правила пользования областными государственными библиотеками Новосибирской области.

### **Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги**

15. Для получения государственной услуги заявитель представляет в библиотеку следующие документы:

читательский билет либо разовый пропуск (в случае если он предусмотрен правилами пользования библиотеками);

контрольный листок (в случае если он предусмотрен правилами пользования библиотеками);

Читательский билет оформляется в порядке, предусмотренном правилами пользования библиотеками, при наличии документа, удостоверяющего личность. При наличии у получателя государственной услуги читательского билета в нем должна быть отметка о ежегодной перерегистрации получателя государственной услуги.

Разовый пропуск выдается сотрудником отдела учета и контроля библиотеки на однократное посещение читальных залов библиотеки в порядке, предусмотренном правилами пользования библиотеками.

Контрольный листок выдается получателю государственной услуги сотрудником отдела учета и контроля библиотеки на основании действующего читательского билета либо разового пропуска.

Для получения государственной услуги через Интернет-ресурсы предоставление документов не требуется.

Регистрация пользователя при получении услуги «Виртуальная справка» на сайтах является анонимной.

### **Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

16. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствует.

### **Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги**

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги в помещении библиотеки является:

отсутствие читательского билета и (или) отсутствие отметки в читательском билете о перерегистрации получателя государственной услуги (разового пропуска);

утра или порча документов из фонда библиотеки;

нарушение сроков возврата документов библиотеки;

нарушение Правил пользования библиотекой.

Факты утери или порчи документов из фонда библиотеки, нарушения сроков возврата документов библиотеки, нарушений получателем государственной услуги правил пользования библиотекой подтверждаются актом о нарушении, составленным в порядке и действующим в течение срока, установленных Правилами пользования библиотекой.

#### **Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги**

18. Предоставление государственной услуги является бесплатным для заявителей.

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

19. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов в целях получения государственной услуги в помещении библиотек не должен превышать 10 минут. При получении результата предоставления государственной услуги в помещении библиотек – от 15 до 40 минут.

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

20. Регистрация документов о предоставлении государственной услуги, поданных заявителем по установленной форме и в установленные сроки, осуществляется сразу после их поступления в течение 10 минут.

## **Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга**

21. Государственная услуга предоставляется в помещениях библиотек, специально оборудованных персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, сети Интернет, печатающим устройством, столами (стойками), стульями для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В зданиях библиотек должен быть предусмотрен гардероб, туалетная комната.

Места предоставления государственной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Помещения библиотек должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

22. Сайты библиотек должны содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылка для перехода к электронному каталогу должна находиться на главной странице сайта.

## **Показатели доступности и качества государственной услуги**

23. Показатели доступности государственной услуги:

доступность информации о порядке и стандарте предоставления государственной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещенных на информационных стендах, на Интернет-ресурсах библиотек и министерства;

доступность информирования заявителей в форме индивидуального (устного или письменного) информирования; публичного (устного или письменного) информирования о порядке, стандарте, сроках предоставления государственной услуги;

доступность к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных для самостоятельного поиска необходимой информации, в случае, если получатель обладает знанием и навыками библиографического поиска;

соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги;



соблюдение графика работы библиотек и министерства с заявителями по предоставлению государственной услуги в соответствии с пунктами 4, 5 настоящего административного регламента;

бесплатность предоставления государственной услуги для заявителей;

бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления государственной услуги;

пешеходная и транспортная доступность для заявителя (библиотеки и министерство находятся в Центральном районе города Новосибирска в хорошей транспортной доступности, в том числе в пешеходной доступности от станций метро; у здания министерства расположена бесплатная парковка автотранспорта).

24. Показатели качества государственной услуги:

соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек и министерства;

соблюдение требований к объему предоставления государственной услуги;

соблюдение требований к срокам предоставления государственной услуги.

соответствие требованиям настоящего административного регламента;

отсутствие в библиотеках и министерстве обоснованных жалоб по вопросу предоставления государственной услуги.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**  
(Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении № 2 к административному регламенту)

25. Основанием для предоставления государственной услуги является личное обращение получателя государственной услуги в библиотеку.

26. Административные процедуры по предоставлению государственной услуги в библиотеках включают в себя:

регистрацию (перерегистрацию) получателя государственной услуги, выдачу читательского билета или разового пропуска, контрольного листка пользователя;

консультирование специалистами библиотеки, ответственными за предоставление государственной услуги, получателя государственной услуги по получению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, по использованию методики самостоятельного поиска документов;

предоставление получателю государственной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

27. Предоставление государственной услуги получателям государственной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях библиотек, так и в режиме удаленного свободного доступа по сети Интернет посредством официальных сайтов библиотек (в соответствии с действующим законодательством об охране авторского права).

### **Регистрация (перерегистрация) получателя государственной услуги**

28. Основанием для административной процедуры регистрации (перерегистрации) получателя государственной услуги является личное обращение получателя государственной услуги в библиотеку.

Регистрация (перерегистрация) получателя государственной услуги осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Время регистрации (перерегистрации) одного получателя государственной услуги составляет 10 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

Время регистрации (перерегистрации) получателя государственной услуги в автоматизированном режиме составляет 5 минут.

29. Результаты административной процедуры:

прием документов, установление личности получателя государственной услуги;

установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги в помещении библиотеки;

выдача читательского билета (проставление в нем отметки о перерегистрации) либо разового пропуска;

выдача контрольного листка пользователя.

Для удаленного подключения к электронному каталогу, базам данных библиотек необходимо перейти по ссылке с официального сайта и получить доступ к каталогу.

### **Консультирование получателя государственной услуги**

30. Основанием для административной процедуры консультирования является обращение получателя государственной услуги к специалисту библиотеки, ответственному за исполнение государственной услуги, за разъяснением порядка доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

32. Специалист библиотеки, ответственный за предоставление государственной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует получателя государственной услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных, их использованию, методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистом библиотеки получателя государственной услуги – 60 минут.

### **Предоставление доступа получателя государственной услуги к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных**

33. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещении библиотеки, осуществляемого с привлечением специалиста библиотеки включает:

авторизацию получателя государственной услуги для доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

консультирование по источникам поиска информации (каталоги, картотеки, базы данных);

информирование получателя по результатам поиска и оформление результата поиска в соответствии с утвержденными формами.

выдача результатов поиска.

Получатель может, обладая знанием и навыками библиографического поиска, самостоятельно производить поиск необходимой информации.

34. По окончании работы со справочно-поисковым аппаратом библиотек, базами данных, специалист библиотеки, ответственный за предоставление государственной услуги, ставит штамп отдела библиотеки в контрольном листке (если это предусмотрено правилами пользования библиотеки) и возвращает получателю государственной услуги читательские документы.

35. Результатом административной процедуры является получение пользователем государственной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотеки.

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

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

36. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений библиотек.

Общий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет заместитель министра культуры в соответствии с должностным регламентом.

37. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, предоставляет государственную услугу в соответствии с Регламентом, должностной инструкцией и распоряжениями руководителя структурного подразделения библиотеки.

38. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется руководителями библиотек путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги, положений административного регламента, а также полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы.

Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в год.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по обращению в министерство культуры заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении государственной услуги.

39. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) министра культуры.

Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления государственной услуги на основании приказа министерства может быть образована комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем и членами комиссии.

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

40. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации о порядке предоставления государственной услуги, размещенной на официальных сайтах министерства и библиотек.

#### **V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении государственной услуги**

41. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействие) сотрудников министерства, библиотек могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

42. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещении библиотеки, высказана устно на личном приеме у руководителя библиотеки или замещающего лица в течение рабочего времени.

43. Устные и письменные обращения (в том числе в форме электронного документа) (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о рассмотрении обращений граждан.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, ее направившему, в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель (заместитель руководителя) министерства, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Руководитель библиотеки:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, привлекает к ответственности виновных должностных лиц.

Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

44. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений административного регламента.

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заинтересованных лиц, устранение выявленных нарушений, привлечение виновных лиц к ответственности, подготовка мотивированного ответа заявителю.

Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обратиться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

---

Приложение № 1  
к административному регламенту  
министерства культуры  
Новосибирской области

**Справочная информация  
о библиотеках**

1. Государственное бюджетное учреждение культуры Новосибирской области **«Новосибирская государственная областная научная библиотека»**

Директор: Тарасова Светлана Антоновна

Местонахождение: ул. Советская, 6, г. Новосибирск, 630007

Телефон/факс: (383) 223-34-62

График работы библиотеки: с 10.00 до 20.00

Суббота – воскресенье: с 10.00 до 18.00

Выходной день: среда

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день - воскресенье

Справочные телефоны структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу:

Справочно-информационный центр	223-88-20
Городской абонемент	223-36-49
Отдел искусств	223-25-52
Отдел ценных и редких книг	223-97-25
Сайт библиотеки: <a href="http://www.ngonb.ru">www.ngonb.ru</a>	
E-mail: <a href="mailto:director@ngonb.ru">director@ngonb.ru</a>	

2. Государственное бюджетное учреждение культуры Новосибирской области **«Новосибирская областная юношеская библиотека»**

Директор: Терентьева Татьяна Николаевна

Местонахождение: Красный проспект, 26, г. Новосибирск, 630099

Телефон/факс: (383) 210-10-53

График работы библиотеки:

Вторник – воскресенье: с 09.00 до 19.00

Суббота – воскресенье: с 10.00 до 19.00

Выходной день: понедельник

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: выходной день – воскресенье

Справочные телефоны структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу:

Справочно-библиографический отдел 223-32-95

Сайт библиотеки: [www.infomania.ru](http://www.infomania.ru)

E-mail: [director@infomania.ru](mailto:director@infomania.ru)

3. Государственное бюджетное учреждение культуры Новосибирской области **«Областная детская библиотека им. А.М. Горького»**

Директор: Сухова Людмила Александровна

Местонахождение: ул. Некрасова. 84, г. Новосибирск, 630005

Телефон/факс: 224-72-70

График работы библиотеки: с 10.00 до 18.00

Выходной день: воскресенье

Санитарный день: последняя пятница месяца

Летний режим работы: выходные дни – суббота, воскресенье

Справочные телефоны структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу:

Отдел автоматизации 224-48-22

Отдел искусств 224-72-41

Сайт библиотеки: [www.maxlib.ru](http://www.maxlib.ru)

E-mail: [ODBN@mail.ru](mailto:ODBN@mail.ru)

4. Государственное бюджетное учреждение культуры Новосибирской области **«Новосибирская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»**

Директор: Лесневский Юрий Юрьевич

Местонахождение: ул. Крылова, 15, г. Новосибирск, 630091

Телефон/факс: 224-65-92

График работы библиотеки: с 09.00 до 18.00

Выходной день: воскресенье

Санитарный день: последний день месяца

Летний режим работы: не меняется

Справочные телефоны структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу:

Информационно-библиографический отдел 224-65-92

Сайт библиотеки: [www.sibdisnet.ru](http://www.sibdisnet.ru)

E-mail: [lib@sibdisnet.ru](mailto:lib@sibdisnet.ru)



Приложение № 2  
к административному регламенту  
министерства культуры  
Новосибирской области

Блок-схема  
предоставления государственной услуги по предоставлению доступа к  
справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

