

**Постановление Администрации города Екатеринбурга  
от 2 июля 2012 г. N 2832**

**"Об утверждении административных регламентов предоставления услуг,  
предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями  
культуры"**

**Административный регламент  
предоставления услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому  
аппарату библиотек, базам данных"**

**Раздел 1. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - Регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления данной услуги, оказываемой муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, учредителем которых является Управление культуры Администрации города Екатеринбурга, в муниципальном образовании "город Екатеринбург".

2. Заявителями на предоставление услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - услуга) являются граждане России и иностранные граждане (далее - заявители).

3. Информация о номерах контактных телефонов (телефонов для справок, консультаций), адресах предоставления услуги, графике работы учреждений культуры, предоставляющих услугу, приводится в приложении N 1 к настоящему Регламенту.

Информация о местах нахождения, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), почтовых адресах, адресах электронной почты и интернет-сайтах, графике работы, специалистах, предоставляющих услугу, размещается на информационных стендах и официальных сайтах учреждений, предоставляющих услугу, на официальном интернет-сайте Управления культуры Администрации города Екатеринбурга по адресу: [www.culture.ekburg.ru](http://www.culture.ekburg.ru), на официальном портале города Екатеринбурга по адресу: [ekaterinburg.pf](http://ekaterinburg.pf), а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) или портале государственных услуг Свердловской области по адресу: [www.pgu.midural.ru](http://www.pgu.midural.ru).

Информация о порядке предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, сообщается специалистами учреждений, предоставляющих услугу, при личном контакте с заявителями, с использованием средств почтовой, телефонной связи, а также посредством электронной почты. Информация по вопросам предоставления услуги также размещается в сети Интернет, на информационных стендах в зданиях (помещениях) учреждений, предоставляющих услугу, публикуется в средствах массовой информации.

В случае если указанная информация была изменена, то она в течение пяти рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах и сайтах.

На сайтах учреждений, предоставляющих услугу, размещаются следующие информационные материалы:

информация о наличии баз данных в муниципальных учреждениях, предоставляющих услугу;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;

текст настоящего Регламента;  
перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;  
перечень лиц, ответственных за предоставление услуги, номера их телефонов, сведения об их местонахождении и режиме приема заявителей;  
порядок предоставления услуги;  
порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществленных и принятых в ходе предоставления услуги;  
образцы заполнения документов;  
сведения о местонахождении и номерах контактных телефонов Управления культуры Администрации города Екатеринбурга, осуществляющего контроль за предоставлением услуги.

## **Раздел 2. Стандарт предоставления услуги**

4. Название услуги: "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".

5. Услугу предоставляют следующие муниципальные учреждения культуры:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга";

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотека Главы Екатеринбурга" и его филиалы (приложение N 1).

При предоставлении услуги запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Екатеринбургской городской Думы.

6. Результатом оказания услуги является получение заявителем информации о документах, соответствующих запросу, найденной в сводных электронных каталогах "Муниципального объединения библиотек" и "Библиотеки Главы Екатеринбурга" в форме библиографического описания изданий, включающего сведения о местах хранения экземпляров. Заявителю может быть отказано в предоставлении услуги в случаях, предусмотренных в пункте 12 Административного регламента.

7. Сроки предоставления информации по запросу зависят от формы обращения:

при обращении заявителя по телефону или лично в библиотеку информация предоставляется заявителю в день обращения;

при обращении заявителя по электронной почте ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя не позднее 10 дней со дня регистрации запроса;

при обращении заявителя почтовой корреспонденцией ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения;

в случае самостоятельного поиска заявителем информации через справочно-поисковые системы, доступ к которым предоставляется на сайте библиотек, информация предоставляется заявителю в день обращения.

8. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Федеральный закон "О библиотечном деле" от 29.12.1994 N 78-ФЗ ("Российская газета", 17.01.1995, N 11-12);

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", 08.10.2003, N 202);

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30.07.2010, N 168);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями" ("Российская газета", 23.12.2009, N 247);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными 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" ("Российская газета", 29.04.2011, N 5469);

Закон Свердловской области "О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области" от 21.04.1997 N 25-ОЗ ("Областная газета", 29.04.1997, N 63);

Устав муниципального образования "город Екатеринбург", принятый Решением Екатеринбургской городской Думы от 30.06.2005 N 8/1;

Решение Екатеринбургской городской Думы от 26.06.2007 N 51/44 "Об утверждении Положения об Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга" (в редакции Решения Екатеринбургской городской Думы от 22.06.2010 N 56/25);

Распоряжение Управления культуры Администрации города Екатеринбурга от 21.07.2011 N 72/37-ро "Об утверждении уставов муниципальных бюджетных учреждений культуры, функции и полномочия учредителя в отношении которых от имени муниципального образования "город Екатеринбург" осуществляет Администрация города Екатеринбурга в лице Управления культуры Администрации города Екатеринбурга".

9. Для получения услуги заявителю необходимо предоставить (направить) в учреждение, предоставляющее услугу, запрос о предоставлении услуги (далее - запрос).

Запрос должен соответствовать установленной настоящим Регламентом форме (приложение N 2).

Текст запроса должен быть написан разборчиво, на русском языке.

Для предоставления услуги при личном обращении желателен предъявление заявителем читательского билета.

10. Представление документов, необходимых для предоставления услуги, формируемых в ходе межведомственного информационного взаимодействия, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

При предоставлении услуги запрещено требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам государственной власти или органам

местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

11. Основания для отказа в приеме запросов не предусмотрены.

12. Основания для отказа в предоставлении услуги:

запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен услугой;  
несоответствие запроса содержанию услуги;

несоблюдение формы письменного запроса, установленной настоящим Регламентом (отсутствие информации, необходимой для ответа на запрос);

невозможность прочтения запроса по техническим причинам (плохой почерк и т.п.);

наличие в запросе нецензурных или оскорбительных выражений;

наличие у заявителя явных признаков алкогольного или наркотического опьянения (в случае личного обращения).

13. Услуги, получение которых необходимо и (или) обязательно для предоставления услуги, отсутствуют.

14. Услуга предоставляется на бесплатной основе.

15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 10 минут.

16. Письменные запросы и запросы, присланные по электронной почте, регистрируются в течение одного рабочего дня со дня поступления запроса, запросы, поступившие по телефону либо при личном обращении заявителя, регистрируются в момент обращения.

17. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого помещениях, обеспечивающих комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для работы специалистов.

Помещения для ожидания оборудуются стульями или скамьями (банкетками), а для удобства заполнения запроса о предоставлении услуги - столами и информационными стендами с образцами заполнения запроса.

Кабинеты, в которых ведется прием заявителей, оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего предоставление услуги, и режима работы.

18. К показателям доступности и качества оказания услуги относятся:

наличие информационной системы, автоматизирующей процесс оказания услуги;  
доступность бланков заявлений или иных документов, необходимых для оказания услуги, в сети Интернет;

размещение информации о порядке оказания услуги в сети Интернет;

размещение информации о порядке оказания услуги в брошюрах, буклетах, на информационных стендах, электронных табло, размещенных в помещении органа власти, оказывающего услугу;

возможность получения консультации специалиста по вопросам предоставления услуги: по телефону, через сеть Интернет, по электронной почте, при личном обращении, при письменном обращении;

обеспечение возможности обслуживания людей с ограниченными возможностями (наличие пандусов, специальных ограждений, перил, обеспечивающих беспрепятственное передвижение инвалидов колясок);

максимальное время ожидания от момента обращения за услугой до фактического начала оказания услуги;

возможность получения услуги через сеть Интернет, в том числе:  
запись для получения услуги через сеть Интернет;  
подача запроса для получения услуги через сеть Интернет;  
возможность получения результата услуги через сеть Интернет;  
количество обращений за получением услуги;  
количество получателей услуги;  
количество регламентированных посещений учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;  
среднее количество человеко-часов, затраченных на оказание одной услуги;  
максимальное количество документов, необходимых для получения услуги;  
максимальное количество документов, которые заявитель обязан самостоятельно представить для получения услуги;  
количество консультаций по вопросам предоставления услуги;  
наличие электронной системы управления очередью на прием для получения услуги;  
максимальная удаленность места жительства потенциального заявителя от ближайшего места оказания услуги;  
максимальное время перемещения от места жительства потенциального заявителя до ближайшего места оказания услуги;  
доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;  
доля заявителей, удовлетворенных результатом предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;  
количество обоснованных жалоб на нарушение Регламента предоставления услуги;  
доля обоснованных жалоб от общего количества обращений за получением услуги;  
доля обращений за получением услуги через сеть Интернет от общего количества обращений за получением услуги;  
количество обращений в судебные органы для обжалования действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц при предоставлении услуги.

### **Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

#### **Глава 1. Состав административных процедур**

19. Предоставление услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

- 1) прием и регистрация запроса;
- 2) рассмотрение запроса;
- 3) предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, их базам данных.

20. Заявитель может самостоятельно получить информацию через сеть Интернет, формируя поисковый запрос в справочно-поисковой системе библиотек. Для этого на сайте Муниципального объединения библиотек города Екатеринбурга или на сайте Библиотеки Главы Екатеринбурга в разделе "Электронный каталог" заявитель

формулирует поисковый запрос, указывая критерии поиска и информацию, необходимую для поиска издания (ключевое слово, автор, заглавие, год издания).

В случае успешного поиска получает библиографическое описание изданий и информацию о местах хранения экземпляров в электронной форме (на экране монитора).

21. Последовательность административных действий приведена в блок-схеме предоставления услуги (приложение N 3).

## **Глава 2. Прием и регистрация запроса**

22. Основанием для начала процедуры "Прием и регистрация запроса" является поступление запроса в учреждение, предоставляющее услугу, почтовой корреспонденцией, электронной почтой, личным обращением, по телефону.

23. Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия:

при личном обращении или обращении заявителя по телефону:

представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

предлагает заявителю предъявить читательский билет (при личном обращении) или представиться;

выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (автор, заглавие, год издания и т.п.);

регистрирует запрос;

при поступлении запроса по электронной почте или почтовой корреспонденцией: принимает и регистрирует запрос не позднее одного рабочего дня с момента поступления запроса.

24. Результатом процедуры "Прием и регистрация запроса" является его прием и регистрация специалистом, ответственным за предоставление услуги.

## **Глава 3. Рассмотрение запроса**

25. Основанием для начала процедуры "Рассмотрение запроса" является регистрация запроса заявителя.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия:

проводит проверку обращения на соответствие требованиям пунктов 9, 12 настоящего Регламента;

принимает решение о предоставлении услуги или решение об отказе в предоставлении услуги в сроки, установленные в пункте 6 настоящего Регламента.

26. Результатом процедуры "Рассмотрение запроса" является решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги.

## **Глава 4. Предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных**

27. Основанием для начала процедуры "Предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" является принятие решения о предоставлении услуги специалистом, ответственным за предоставление услуги.

28. При предоставлении услуги по телефону специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие действия:

используя электронный каталог, отвечает на запрос заявителя.

Время предоставления услуги по телефону составляет не более пяти минут.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, информация предоставляется заявителю по телефону в течение двух часов после поступления запроса.

29. В случае личного обращения заявителя с запросом о предоставлении услуги специалист, ответственный за предоставление услуги:

используя электронный каталог, отвечает на запрос заявителя или предоставляет заявителю доступ к компьютеру библиотеки для самостоятельного поиска документов в сводном электронном каталоге.

Время предоставления услуги в случае личного обращения заявителя не превышает 10 минут.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, информация предоставляется заявителю лично или по телефону в течение двух часов после поступления запроса.

30. При предоставлении информации по письменным запросам (поступившим по почте либо по электронной почте) специалист, ответственный за предоставление услуги:

осуществляет поиск запрашиваемой заявителем информации;

готовит ответ на запрос заявителя;

делает запись о направляемом заявителю ответе на запрос в журнале учета и регистрации исходящей корреспонденции, предусмотренном номенклатурой дел учреждения, с присвоением письму, содержащему ответ заявителю, регистрационного номера;

отправляет письмо заявителю.

Письмо отправляется на тот адрес, который указан в письменном запросе заявителя.

Письменный ответ на запрос заявителя может быть вручен по просьбе заявителя ему лично.

В случае направления запроса о предоставлении услуги по электронной почте специалист, ответственный за предоставление услуги, отправляет заявителю электронное письмо с прикрепленным файлом, в котором содержится ответ на запрос заявителя. Электронное письмо отправляется на тот электронный адрес, с которого поступил запрос заявителя, либо на электронный адрес, указанный в запросе как адрес, на который необходимо направить ответ на запрос.

31. Результатом административной процедуры "Предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" является предоставление информации о документах, соответствующих запросу, найденной в сводных электронных каталогах "Муниципального объединения библиотек" и "Библиотеки Главы Екатеринбурга", в форме библиографического описания изданий, включающего сведения о местах хранения экземпляров, либо сообщение об отсутствии запрошенных документов в фондах библиотек.

32. Результат административной процедуры фиксируется либо в электронном виде (файл с расширением doc), если он предназначен для отправки электронной почтой, либо в виде текста, напечатанного на бумаге при помощи принтера, если он предназначен для отсылки почтой.

#### **Раздел 4. Формы контроля за исполнением Регламента**

33. Формами контроля за исполнением настоящего Регламента являются плановые и внеплановые проверки, проводимые Управлением культуры Администрации города Екатеринбурга.

Проверки проводятся с целью предупреждения, выявления и устранения нарушений требований к качеству, в том числе к порядку и сроку предоставления услуги, допущенных должностными лицами, специалистами при выполнении ими административных действий.

34. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год в соответствии с планами-графиками проверок учреждений, предоставляющих услугу. Планы-графики утверждаются приказами соответствующих учреждений на каждый год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей на решения должностных лиц учреждений, предоставляющих услугу, действия (бездействие) должностных лиц, специалистов учреждений, предоставляющих услугу, при выполнении ими административных действий.

35. Проверки проводятся комиссией, формируемой на основании приказа соответствующего учреждения, предоставляющего услугу. Результат деятельности комиссии оформляется в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

36. По результатам проверки в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления услуги осуществляется привлечение виновных лиц, осуществляющих предоставление услуги, к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

37. В случае поступления жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, должностных лиц учреждений, предоставляющих услугу, в Управление культуры Администрации города Екатеринбурга внеплановые проверки осуществляются комиссией, созданной по распоряжению Управления культуры Администрации города Екатеринбурга.

## **Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц**

38. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

нарушение срока предоставления услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

отказ в предоставлении услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;



затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

39. Жалоба на действия (бездействие) специалиста учреждения в ходе предоставления услуги может быть подана директору соответствующего учреждения.

Жалоба на решение, действия (бездействие) должностных лиц учреждений в ходе предоставления услуги может быть подана в Управление культуры Администрации города Екатеринбурга.

Жалоба на решение, действия (бездействие) должностных лиц Управления культуры Администрации города Екатеринбурга может быть подана главе Администрации города Екатеринбурга или его заместителю по вопросам социальной политики.

40. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, должна быть подписана заявителем (представителем заявителя), обратившимся с жалобой, и содержать:

фамилию, имя, отчество заявителя (представителя заявителя), подавшего жалобу, адрес его места жительства или местонахождения, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии), подпись и дату;

наименование учреждения, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

наименование должности, фамилию, имя, отчество специалиста, учреждения, предоставляющего услугу, действия (бездействие) которого обжалуются, либо наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица Управления культуры Администрации города Екатеринбурга, решения, действия (бездействие) которого обжалуются;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, сотрудника учреждения, предоставляющего услугу;

существо обжалуемых действий (бездействия), решений;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, специалиста, предоставляющего услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

41. Заявитель имеет следующие права:

получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, представлять дополнительные документы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну.

42. Жалоба не подлежит рассмотрению по существу, если:

в жалобе не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя), подавшего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в жалобе обжалуется судебное решение;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, специалиста учреждения, предоставляющего услугу, Управления культуры Администрации города Екатеринбурга, а также членов их семей;

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

43. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

44. При рассмотрении жалобы на решения сотрудника учреждения, предоставляющего услугу, принимаемые в ходе предоставления услуги, может быть принято решение об удовлетворении жалобы с отменой (изменением) обжалуемого решения в установленном порядке и решением вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

При обжаловании решения, действий (бездействия) должностных лиц, специалистов учреждений, допущенных ими в ходе предоставления услуги, принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решением вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

При обжаловании действий (бездействия) должностных лиц, специалистов Управления культуры Администрации города Екатеринбурга принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решением вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

## Приложение N 1 к Административному регламенту

### Перечень учреждений, предоставляющих услугу

Наименование учреждения	Адрес	Номер телефона для справок, консультаций	Адрес для направления электронной почты	Режим работы
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Муниципальное объединение библиотек города	Екатеринбург, ул. Антона Валека, 12	8 (343) 359-41-45	library@mail.ur.ru	В понедельник, со среды по пятницу - 10.00-17.00 без перерыва, вторник - 12.00-19.00 без перерыва, воскресенье - 10.00-18.00 без перерыва

Екатеринбурга"				
Библиотека N 8	Екатеринбург , ул. Посадская, 28, корп. 5	(343) 233-98- 00	bibl08@yand ex.ru	С понедельника по четверг - 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00, в воскресенье - 10.00- 18.00
Библиотека N 13 имени Н.В. Гоголя	Екатеринбург , ул. Седова, 30	(343) 366-16- 23	fil- 13@yandex.r u	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Библиотека N 27 имени А.Н. Радищева	Екатеринбург , ул. Черняховског о, 35	(343) 258-14- 11	bibl27@yand ex.ru	воскресенье-четверг: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Универсальная библиотека N 36	Екатеринбург , ул. Космонавтов, 73а	(343) 320-22- 71	bibl36@yand ex.ru	воскресенье-четверг: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Библиотечный информационны й центр "Орджоникидзев ский". Библиотека N 28	Екатеринбург , ул. Ильича, 20	(343) 338-38- 97	media@r66.r u	понедельник- пятница: 10.00-19.00, воскресенье: 10.00- 18.00
Библиотечный информационны й центр "Железнодорож ный". Библиотека N 14	Екатеринбург , ул. Свердлова, 25	(343) 353-29- 07	bibl_gd@yan dex.ru	понедельник- суббота: 10.00-19.00
Библиотечный информационны й центр "Кировский". Библиотека N 17	Екатеринбург , ул. Ленина, 70	(343) 374-23- 35	bic17@yande x.ru	вторник-пятница: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00, суббота: 10.00-18.00
Детская библиотека N 22	Екатеринбург , пер. Переходный, 2а	(343) 260-60- 42	bibl- 22@yandex.r u	воскресенье-четверг: 9.00-18.00
Библиотека N 12	Екатеринбург , ул. Мельковская, 2б	(343) 370-61- 94	bibl- 12@yandex.r u	воскресенье-четверг: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Детская библиотека N 37	Екатеринбург , ул. Баумана, 9	(343) 331-23- 45	bibl37@yand ex.ru	воскресенье-четверг: 9.00-18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотечный	Екатеринбург	(343) 322-81-	bibl15@yand	понедельник-

центр "Мир семьи". Библиотека N 15	, ул. Билимбаевская, 30	70	ex.ru	пятница: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00, воскресенье: 10.00- 18.00
Детская библиотека N 20	Екатеринбург , ул. Новгородцевой, 17	(343) 347-66- 83	bibl- 20@yandex.r u	воскресенье-четверг: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Детская библиотека N 29 имени А.П. Гайдара	Екатеринбург , ул. Грибоедова, 23	(343) 258-10- 01	bibl29@yand ex.ru	вторник-суббота: 9.00-18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Детская библиотека N 11	Екатеринбург , ул. Техническая, 81	(343) 322-41- 76	bibl- 11@yandex.r u	воскресенье-четверг: 9.00-18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотека N 21	Екатеринбург , ул. 40 лет ВЛКСМ, 10	(343) 347-45- 76	bibl- 21@yandex.r u	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Библиотека N 33	Екатеринбург , ул. Ушакова, 33	(343) 263-59- 26	-	вторник-суббота: 9.00-18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотека N 23	Екатеринбург , пер. Короткий, 12	(343) 256-56- 78	filial23@yand ex.ru	вторник-пятница: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00, суббота: 9.00-18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Детская библиотека N 3	Екатеринбург , ул. Шмидта, 78		fbibl3JD@yan dex.ru	
Библиотечный информационны й центр "Эльмашевский" . Библиотека N 40	Екатеринбург , ул. Старых Большевиков , 18	(343) 352-11- 61	40_bibl@mail .ru	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотека N 4	Екатеринбург , ул. Бардина, 18	(343) 240-97- 86	-	понедельник-четверг: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 воскресенье: 9.00- 18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотека N 19	Екатеринбург	(343) 374-35-	bibl-	воскресенье-четверг:

имени А.П. Чехова	, ул. Малышева, 128	11	19@yandex.ru	10.00-19.00
Библиотечный информационный центр "Юго-Западный". Библиотека N 2	Екатеринбург, ул. Чкалова, 117	(343) 240-27-79	bibl2-uz@yandex.ru	воскресенье-четверг: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотечный информационный центр "Урал". Библиотека N 9	Екатеринбург, ул. Студенческая, 3	(343) 341-26-09	bibl-09@yandex.ru	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Детская библиотека N 5 "Малая Герценка"	Екатеринбург, ул. Чапаева, 3	(343) 257-92-52	m-gercenka@yandex.ru	воскресенье-четверг: 10.00-18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотека N 41	Екатеринбург, ул. Донбасская, 20	(343) 333-45-93	bibl-41@yandex.ru	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Детская библиотека N 35	Екатеринбург, ул. Кировградская, 9	(343) 307-53-49	bibl35@yandex.ru	воскресенье-четверг: 9.00-18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотека N 30	Екатеринбург, ул. Колхозников, 30	(343) 255-37-09	Biblioteka30@mail.ru	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Библиотека N 25	Екатеринбург, ул. Лагерная, 1	(343) 261-91-95	lad25bibl@rambler.ru	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Библиотечный информационный центр "Чкаловский". Библиотека N 31	Екатеринбург, пер. Ремесленный, 7	(343) 256-49-03	bic-31@yandex.ru	воскресенье-четверг: 10.00-19.00
Детская библиотека N 38	Екатеринбург, ул. Ползунова, 28	(343) 334-72-76	38bibl@yandex.ru	воскресенье-четверг: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотека N 24	Екатеринбург, ул. Бажова, 162	(343) 254-29-80	bibl-24@yandex.ru	вторник-суббота: 9.00-18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотека N 6 имени К.Г. Паустовского	Екатеринбург, ул. Белореченская, 26	(343) 233-71-15	bibl-6@yandex.ru	вторник-суббота: 10.00-19.00

Детская библиотека N 18	Екатеринбург, ул. Менделеева, 17	(343) 341-82-69	bibl-18@yandex.ru	воскресенье-четверг: 9.00-18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Библиотека N 32 имени Ф.М. Решетникова	Екатеринбург, ул. Предельная, 106	(343) 264-53-68	bibl-32@yandex.ru	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Центральная городская библиотека имени А.И. Герцена. Библиотека N 1	Екатеринбург, ул. Чапаева, 5	(343) 257-84-06	gercenka@yandex.ru	вторник-пятница: 10.00-19.00, суббота: 10.00-19.00
Библиотечный центр "Дом семьи". Библиотека N 42	Екатеринбург, ул. Шефская, 96	(343) 333-72-74	bibl42@yandex.ru	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Библиотечный информационный центр "Правобережный". Библиотека N 7	Екатеринбург, ул. Фролова, 29	(343) 373-44-37	filial7@yandex.ru	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Библиотека N 26 имени В.Г. Короленко	Екатеринбург, ул. Машинная, 38	(343) 260-48-04	bibl26@yandex.ru	вторник-суббота: 10.00-19.00, обеденный перерыв с 14.00 до 15.00
Библиотека N 16	Екатеринбург, ул. Мичурина, 231	(343) 254-24-50	mob16@ekm.ob.ru	понедельник-пятница: 9.00-18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотека Главы Екатеринбурга"	Екатеринбург, ул. Мамина-Сибиряка, 193	8(343) 261-46-55, 262-58-04, 251-94-19	biblioteca@yandex.ru	с понедельника по пятницу - 10.00-19.00 без перерыва, в субботу - 10.00-18.00 без перерыва
Филиал "Ленинский"	Екатеринбург, ул. Хохрякова, 104	8(343) 257-31-67	filial1@bgekb.ru	с понедельника по пятницу - 10.00-19.00 без перерыва, в субботу - 10.00-18.00 без перерыва
Филиал "Орджоникидзевский"	Екатеринбург, пер. Симбирский, 7	8(343) 330-84-90, 330-84-98	filial3@bgekb.ru	с понедельника по пятницу - 10.00-19.00 без перерыва, в субботу - 10.00-18.00 без перерыва
Филиал	Екатеринбург	8(343) 258-63-	filial2@bgekb.ru	с понедельника по

"Чкаловский"	, ул. Косарева, 7	62, 258-46-83	ru	пятницу - 10.00-19.00 без перерыва, в субботу - 10.00-18.00 без перерыва
--------------	----------------------	---------------	----	---

**Приложение N 2  
к Административному регламенту**

**Форма  
запроса о предоставлении услуги**

\_\_\_\_\_ (наименование учреждения)  
от \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество физического лица)  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_,  
(указать индекс, точный почтовый адрес заявителя)  
тел. \_\_\_\_\_

**ЗАПРОС**

Прошу предоставить следующую информацию из справочно-поискового аппарата муниципальной библиотеки, ее баз данных:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):  
выслать по указанному в заявлении адресу;  
выслать по адресу: \_\_\_\_\_;  
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)  
передать по электронной почте \_\_\_\_\_;  
(указать адрес электронной почты получателя)  
передать лично в руки.

\_\_\_\_\_ (дата)                      \_\_\_\_\_ (подпись)                      \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

**Приложение N 3  
к Административному регламенту**

**Блок-схема  
предоставления услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому  
аппарату библиотек, базам данных"**

Подача заявителем запроса для получения услуги

