

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ГБУК РО «ДОНСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»
ПО ОКАЗАНИЮ ЭЛЕКТРОННОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ИЗ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
БИБЛИОТЕЧНЫХ ФОНДОВ В ЧАСТИ, НЕ КАСАЮЩЕЙСЯ
АВТОРСКИХ ПРАВ»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – Регламент) разработан в целях обеспечения реализации прав граждан на оперативный доступ к информации и повышения качества оказания электронной государственной услуги «Получение информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» (далее – Услуга).

1.2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении Услуги в ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека» (далее – Библиотека).

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г.: [с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ] (Собрание законодательства РФ, 2009, №7);

- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (ред. от 24.02.2010) (Собрание законодательства РФ, 2006, № 52 (1 ч.), ст. 5496; 2010, № 9, ст. 899);

- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ (ред. от 27.12.2009) (Российская газета, 1995, № 11-12, 17 января; 2009, № 252, 29 декабря);

- Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ ("Российская газета", N 168, 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-ФЗ (ред. от 23.11.2009) (Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Российская газета, 2009, N 226, 27 ноября);

- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ (ред. от 23.07.2008) (Российская газета, 1995, № 11-12, 17 января; 2008, № 158, 25 июля);
- Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (Российская газета, 2006, № 165, 29 июля);
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Российская газета, 2009, № 25, 13 февраля);
- Постановлением Правительства РФ "О внесении изменений в федеральную целевую программу "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)" от 15 августа 2006 г. № 502 (Собрание законодательства РФ, 2006, № 37, ст. 3875);
- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 07.02.2008 № Пр-212) (Российская газета, 2008, № 34, 16 февраля);
- ГОСТом Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (Утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 28 июля 2003 г. № 253-ст.);
- Перечнем действующих стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД);
- ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования» (Утвержден Постановлением Госстандарта России от 5 июня 2002 г. № 232-ст. и введен в действие с 1 января 2003 г.);
- Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС (в ред. Областных законов от 06.06.2005 N 326-ЗС, от 19.05.2006 N 494-ЗС, от 16.11.2007 N 804-ЗС, от 13.10.2008 N 113-ЗС, от 01.10.2009 N 303-ЗС); в данном виде документ опубликован не был;
- Уставом государственного учреждения культуры Ростовской области «Донская государственная публичная библиотека», утвержденным 29.06.2007 г.;
- Правилами пользования ГБУК РО «Донская государственная публичная библиотека».

1.4. Вид Услуги – бесплатная.

1.5. Результат предоставления Услуги – документ в соответствии с запросом, электронная копия оцифрованного издания редкого фонда.

1.6. Получатели Услуги (далее – пользователи) – физические лица (независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, места жительства) и юридические лица (независимо от организационно-правовой формы и места нахождения).

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления Услуги

2.1.1. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя Услуги.

Услуга предоставляется в удаленном режиме на сайте Библиотеки по адресу <http://www.dspl.ru/> ежедневно и круглосуточно, включая праздничные дни, официально объявленные Правительством РФ нерабочими.

2.1.2. Информирование о правилах предоставления Услуги осуществляется специалистами Библиотеки в ходе личного обращения пользователей, с применением средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования, электронной почты, посредством сети Интернет.

2.1.3. Электронный адрес официального сайта Библиотеки: www.dspl.ru.

2.1.3.1. E-mail Библиотеки: dspl-online@dspl.ru.

2.1.3.2. Номер телефона для справок: 8(863) 264-85-97 – отдел справочного обслуживания.

Контактная информация администрации Библиотеки и структурных подразделений, оказывающих Услугу:

Директор	(863) 264-66-96	ekol@dspl.ru
Заместитель директора по библиотечной работе	(863) 299-40-33, факс: (863) 264-66-96	lomanovskaya@dspl.ru
Заместитель директора по новым технологиям	(863) 299-40-33, факс: (863) 264-66-96	moon@dspl.ru
Заместитель директора по обслуживанию пользователей	(863) 264-06-00	sorokina@dspl.ru
Отдел краеведения	(863) 264-35-68 (доб. 124)	kray@dspl.ru
Отдел межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов	(863) 264-03-16 (факс)	clibch@dspl.ru
Центр по работе с книжными памятниками Ростовской области	(863) 266-58-28	redfond@dspl.ru

2.1.4. При консультировании пользователей по телефону или их личном обращении специалисты Библиотеки дают исчерпывающую информацию по вопросам предоставления и оказания Услуги.

В случае, когда вопрос выходит за рамки компетенции, отвечающего специалиста, обращение переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо, или же обратившемуся пользователю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.5. При информировании по письменным обращениям пользователей,

в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления государственной услуги ответ на обращение направляется почтой, электронной почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2.1.6. Консультации (справки) по проблемам предоставления Услуги посвящены следующим вопросам:

- режим предоставления Услуги;
- электронные адреса официального сайта Библиотеки и других интернет-проектов Библиотеки, сайтов федеральных и региональных библиотек, предоставляющих аналогичные Услуги;
- порядок предоставления в электронном виде информации о библиографических и полнотекстовых ресурсах Библиотеки;
- поиск и выбор источников информации для получения Услуги;
- состав фонда Библиотеки и наличие в нем конкретных документов для получения Услуги;
- правила оформления запроса для получения Услуги;
- правила пользования документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу и электронной доставке из других библиотек;
- правила использования удалённых сетевых ресурсов Библиотеки;
- правила пользования документами в электронном виде;
- возможности удовлетворения запросов с помощью других библиотек;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

2.2. Основание для предоставления Услуги.

2.2.1. Основанием для предоставления Услуги является письменный запрос пользователя, оформленный в электронном каталоге и электронной форме для электронной доставки документов на сайте Библиотеки.

2.2.3. Для получения полнотекстовой информации из фондов Библиотеки запрос оформляется в одном из электронных каталогов – Донской электронной библиотеки, краеведческом каталоге, каталоге редких изданий в соответствии с правилами заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска.

2.2.4. Для получения электронной копии документа по доставке документов пользователь проходит процедуру регистрации на сайте Библиотеки www.dspl.ru и оформляет запрос, заполняя следующие поля:

- Тип издания (автореферат, газета, журнал, книга)
- Автор
- Название
- Том
- Год
- Страницы

2.3. Сроки исполнения Услуги.

2.3.1. Сроки исполнения Услуги по осуществлению доступа к оцифрованному фонду редких изданий определяются скоростью обработки

запроса программно-аппаратными средствами, обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей данную Услугу и скоростью программно-аппаратных средств, используемых пользователем для получения Услуги.

2.3.2. Срок выполнения заказа по электронной доставке документов до 2 дней.

2.4. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении Услуги.

2.4.1. Основаниями для приостановления либо отказа в предоставлении Услуги являются:

- потребитель Услуги не стал пользователем, т. е. не прошел обязательную регистрацию на сайте Библиотеки для получения электронной услуги;

- отсутствие хотя бы одного из параметров данных, которые необходимы в обязательном порядке для заполнения полей при формировании запроса, неправильное (ошибочное) заполнение полей для ввода данных или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных параметров;

2.4.2. Отказ в предоставлении Услуги по этим основаниям может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

2.5. Официальный сайт Библиотеки и другие интернет-проекты Библиотеки, на которых осуществляется предоставление Услуги удаленным пользователям, работают ежедневно и круглосуточно, имеют логичную структуру и удобную навигацию с возможностью многоаспектного поиска.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги.

- Заполненная электронная форма поиска в электронных каталогах библиотеки – Донской электронной библиотеки, краеведческом каталоге и каталоге редких изданий в соответствии с правилами заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска;

- Заполненная электронная форма регистрации пользователей на сайте Библиотеки;

- Заполненная на сайте Библиотеки <http://www.dspl.ru/online/order.html> электронная форма заказа документов по электронной доставке документов.

2.6.1. Требования к документам, предоставляемым пользователями:

- Соблюдение правил заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска в электронных каталогах библиотеки, отсутствие грамматических ошибок, описок при заполнении полей электронной формы поиска в электронных каталогах или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных;

- В электронных формах регистрации пользователей и заказа документов по электронной доставке документов на сайте Библиотеки, обязательно заполняются поля, отмеченные знаком «*».

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Предоставление Услуги пользователям включает в себя следующие административные процедуры:

- оцифровка документов и создание электронных версий печатных изданий Библиотеки;
- размещение оцифрованных документов и электронных версий печатных изданий библиотеки на сайте Библиотеки;
- обеспечение хранения и защита от несанкционированного доступа;
- каталогизация оцифрованных документов;
- предоставление удаленного доступа;
- выдача документов через электронные информационные сети, предусматривающая предоставление документов, посредством сети Интернет (электронная доставка документов).

3.2. Оцифровка документов:

3.2.1. Согласно ежегодному Плану оцифровки печатных изданий для «Донской электронной библиотеки» подобрать и доставить документы из фонда Библиотеки в центр информационных технологий;

3.2.1.2. Осуществить полистный просмотр документов на предмет выявления отсутствующих и поврежденных страниц, несоответствия в нумерации страниц, других особенностей документа;

3.2.1.3. Провести необходимые подготовительные работы в центре консервации библиотечного фонда;

3.2.1.4. Подготовить оборудование для сканирования: очистить сканер от пыли и жирных пятен. Настроить программный интерфейс;

3.2.1.5. Создать первичные сканы;

3.2.1.6. Обработать полученные сканы: выровнять изображения, обрезать изображения, сохранить изображения;

3.2.1.7. Зарегистрировать объект оцифровки в Базе данных «Регистр оцифрованных документов» и присвоить ему уникальный идентификатор.

3.2.1.8. Результат данной административной процедуры – получение электронной копии документа.

3.2.1.9. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий отделом центра по работе с книжными памятниками Ростовской области, заведующий отделом центра консервации библиотечных фондов, заведующий отделом центра информационных технологий.

3.2.2. Создание электронных версий печатных изданий Библиотеки:

3.2.2.1. Обосновать необходимость создания электронной копии документа (актуальность темы, читательское и целевое назначение).

3.2.2.2. Отобрать материал из печатного издания для электронной версии.

3.2.2.3. Составить полный перечень материалов с указанием автора, названия и других необходимых данных.

3.2.2.4. Подготовить образец Лицензионного договора о передаче авторами материалов неисключительного права Библиотеке на использование своих произведений на сайте библиотеки.

3.2.2.5. Заключить лицензионные договоры с авторами материалов.

3.2.2.6. Разработать принципы группировки материала в электронном издании: составить полный перечень рубрик и подрубрик с названиями.

3.2.2.7. Разработать эскиз электронного издания (внешний вид), продумать навигацию и дополнительные поисковые возможности (полнотекстовый поиск, поиск через электронный каталог и др.), выбрать формат размещения текстов и иллюстраций (jpg, pdf, htm и др.).

3.2.2.8. Подготовить техническое задание для программиста.

3.2.2.9. Разработать инструкцию по обработке материалов для электронной версии – наименование, группировка, хранение файлов, внешний вид текста (форматирование, поля, колонтитулы и др.) и иллюстраций (формат, размер, качество и др.).

3.2.2.10. Отсканировать и распознать тексты. Сверить с печатным источником, отредактировать в текстовом редакторе, в соответствии с требованиями инструкции, сохранить файлы в выбранном формате (pdf, htm и др.).

3.2.2.11. Отсканировать иллюстрации, отредактировать в графическом редакторе.

3.2.2.12. Результат данной административной процедуры – получение электронной версии печатного издания Библиотеки.

3.2.2.13. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий отделом краеведения, заведующий отделом центра информационных технологий.

3.3. Размещение оцифрованных документов и электронных версий печатных изданий Библиотеки на ее сервере.

3.3.1. Размещение оцифрованных документов.

3.3.1.1. Сохранить архивную копию оцифрованного документа на сервере библиотеки.

3.3.1.2. Создать из архивной копии пользовательскую (экранную) – в формате pdf.

3.3.1.3. Сохранить пользовательскую (экранную) копию оцифрованного документа на сервере Библиотеки.

3.3.1.4. Результат данной административной процедуры – архивные и пользовательские оцифрованные копии документов размещены на сервере Библиотеки.

3.3.1.5. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом центра информационных технологий.

3.3.2. Размещение электронных версий печатных изданий Библиотеки.

3.3.2.1. Разместить готовые материалы на сервере Библиотеки.

3.3.2.2. Протестировать электронную версию печатного издания. Выявить и исправить ошибки, внести изменения.

3.3.2.3. Результат данной административной процедуры – электронная версия печатного издания размещена на сервере Библиотеки.

3.3.2.4. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом центра информационных технологий.

3.4. Обеспечение хранения на сервере Библиотеки электронных копий печатных изданий, электронных версий изданий Библиотеки и их защита от несанкционированного доступа.

3.4.1. Записать архивную копию оцифрованных документов на носитель длительного хранения (DVD).

3.4.2. Зарегистрировать носители длительного хранения в Базе данных «Регистр оцифрованных документов».

3.4.3. Записать пользовательскую (экранную) копию на носители длительного хранения (DVD).

3.4.4. Зарегистрировать носители длительного хранения в Базе данных «Регистр оцифрованных документов».

3.4.5. Производить бесперебойное резервное копирование информационных ресурсов в «Ленточной библиотеке».

3.4.6. Осуществлять систематическое обновление антивирусных баз.

3.4.7. Результат данной административной процедуры – безопасное архивное и резервное хранение оцифрованных документов и электронных версий печатных изданий Библиотеки.

3.4.8. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом центра информационных технологий.

3.5. Каталогизация оцифрованных документов.

3.5.1. Создать машиночитаемую библиографическую запись (БЗ) электронной копии документа в электронном каталоге Донской электронной библиотеки.

3.5.2. Проверить наличие в электронном каталоге редких изданий машиночитаемой БЗ на оригинал документа. Установить связи между БЗ на оригинал и на оцифрованную копию.

3.5.3. Выгрузить копии машиночитаемой БЗ электронной копии документа из электронного каталога Донской электронной библиотеки.

3.5.4. Импортировать выгруженную запись в электронный каталог «Регистр цифровых копий» (Центр ЛИБНЕТ). Редактировать БЗ.

3.5.5. Подготовить библиографическое описание электронной копии документа для сайта Библиотеки.

3.5.6. Разместить библиографическое описание и электронную копию документа на сайте Библиотеки.

3.5.7. Результат данной административной процедуры – БЗ запись на электронную копию документа в электронном каталоге Библиотеки.

3.5.8. Должностные лица, ответственные за данную административную процедуру – заведующий отделом центра по работе с книжными

памятниками Ростовской области, заведующий отделом центра информационных технологий.

3.6. Предоставление удаленного доступа.

3.6.1. Для постоянного свободного доступа к оцифрованным документам и созданным электронным версиям печатных изданий, расположенным на сайте Библиотеки <http://www.dspl.ru/> и ее интернет-проектах – <http://www.donvrem.dspl.ru/> обеспечить безотказную и бесперебойную работу информационно-компьютерных систем и электронного оборудования Библиотеки, поддерживать логичную структуру и удобную навигацию, с возможностью многоаспектного поиска.

3.6.2. Рекомендовать для успешного просмотра файлов использовать Adobe Reader версии 9.0 и выше.

3.6.3. Информировать пользователей о новых публикациях.

3.6.4. Результат данной административной процедуры – предоставление полных текстов документов в соответствии с поступившим запросом.

3.6.5. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом центра информационных технологий.

3.7. Выдача документов через электронные информационные сети, предусматривающая предоставление документов, посредством сети Интернет (электронная доставка документов).

3.7.1. Принять заказ по электронной почте.

3.7.2. Произвести библиографическую доработку заказа (уточнить библиографические сведения по СПА Библиотеки).

3.7.3. Отправить обработанный заказ в основное хранилище отдела фондов и обслуживания или в отраслевые отделы Библиотеки.

3.7.4. Получить документ из фондов Библиотеки.

3.7.5. Сканировать документ.

3.7.6. Отправить электронную копию на электронную почту пользователя.

3.7.7. Уничтожить электронную рабочую копию документа.

3.7.8. Вернуть документ на место хранения.

3.7.9. Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

3.7.10. Должностное лицо, ответственное за данную административную процедуру – заведующий отделом межбиблиотечного обслуживания и электронной доставки документов.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Библиотеки положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги осуществляется: директором Библиотеки, заместителями директора по

библиотечной работе и по организации обслуживания пользователей, должностными лицами (зав. отделами), ответственными за организацию работы по предоставлению Услуги.

4.2. Контрольные мероприятия по проверке исполнения Услуги проводятся министерством культуры Ростовской области на основе ежегодно составляемых им планов и на основании поступивших от пользователей жалоб на предоставление Услуги.

4.2.1. Каждое контрольное мероприятие осуществляется на основании приказа министерства культуры Ростовской области с указанием участвующих в нем должностных лиц.

4.3. Ответственность должностных лиц и специалистов за решения и действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения Услуги.

4.3.1. Должностные лица, ответственные за исполнение настоящего регламента:

- определяют и корректируют ход исполнения административных процедур (действий) в целях оптимизации процесса;
- вносят предложения по оптимизации процесса исполнения Услуги;
- назначают ответственных за выполнение отдельных административных процедур (действий).

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов за предоставление Услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3.3. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в ходе исполнения Услуги на основании настоящего Регламента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», областным законом Ростовской области от 18.09 2006 г. № 540-ЗС «Об обращениях граждан» и другими нормативно- правовыми актами Российской Федерации.

5.2. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения Услуги на основании настоящего Регламента, могут быть обжалованы:

- в министерстве культуры Ростовской области;
- в прокуратуре Ростовской области;
- в суде.

5.3. Досудебное обжалование: заинтересованные лица (пользователи) могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения,

осуществляемые (принятые) в ходе исполнения Услуги на основании настоящего Регламента (далее жалоба).

5.4. Жалоба может быть отражена письменно в «Книге обращений», высказана устно на личном приеме у директора Библиотеки или замещающего его лица в приемные часы.

5.5. Все поступающие в Библиотеку письменные обращения, вне зависимости от выбранного заявителем способа направления обращения (по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования), регистрируются.

5.6. Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- контактный почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личную подпись.

5.6.1. В случае необходимости (в подтверждение своих доводов) к жалобе заявитель прилагает копии документов и материалы, характеризующие предмет жалобы.

5.7. Письменная жалоба вместе с копиями материалов, представленных заявителем, регистрируется и передается ответственному лицу для рассмотрения.

5.8. Рассмотрение запроса (жалобы) осуществляется в срок до 30-ти календарных дней с момента регистрации поступления запроса (жалобы).

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению сведений заявителю и применению мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе осуществления административной процедуры по предоставлению Услуги на основании настоящего Регламента, которые повлекли за собой жалобу пользователя.

5.10. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в срок не превышающем 30 дней с момента регистрации обращения.

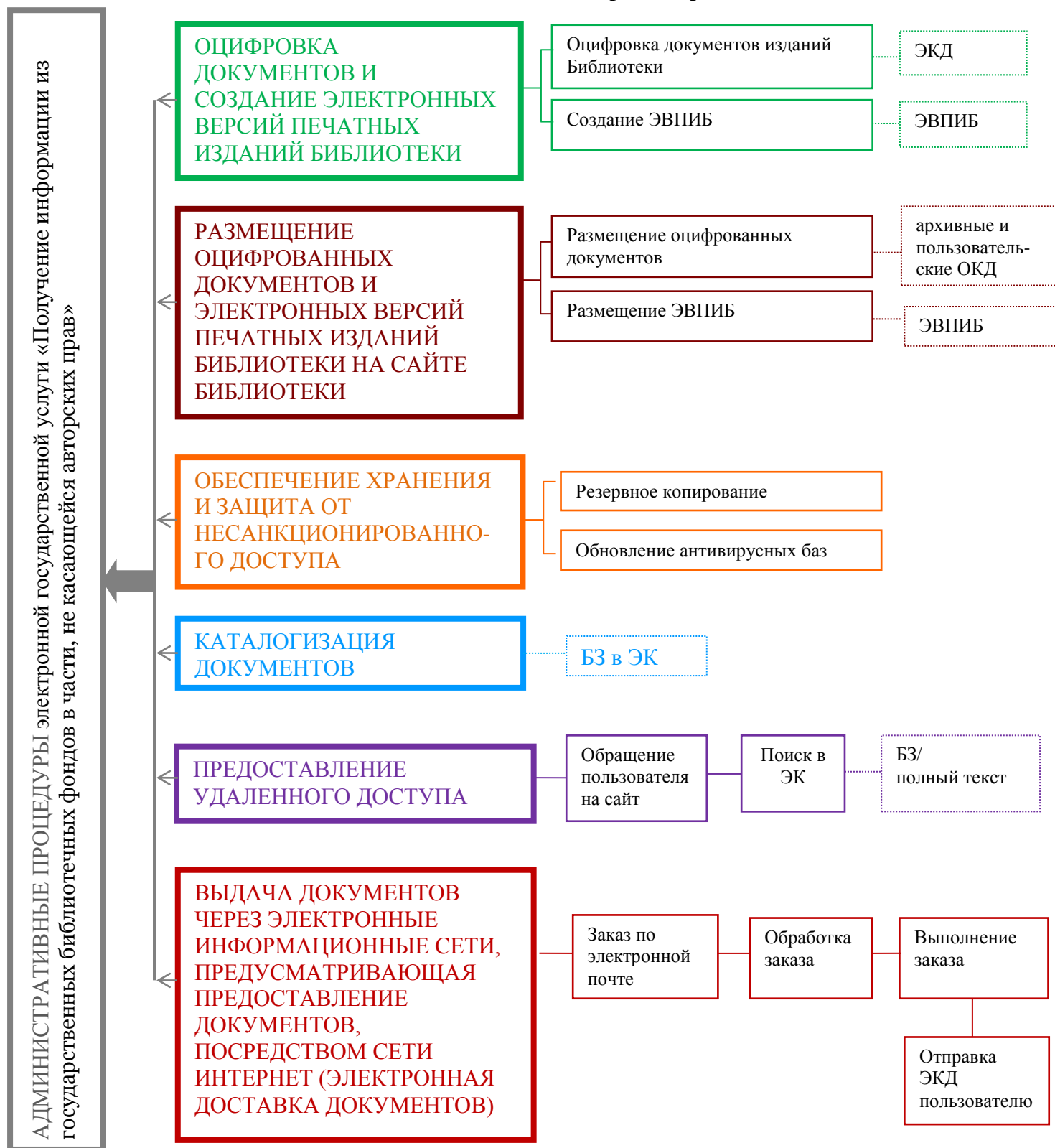
5.11. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны: фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы не поддается 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.

5.12. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.13. Обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Услуги на основании настоящего Регламента в судебном порядке происходит согласно действующему законодательству.

**Блок-схема административных процедур электронной государственной услуги
«Получение информации из государственных библиотечных фондов в части,
не касающейся авторских прав»**



Сокращения

БЗ- библиографическая запись; ЭВПИБ - электронная версия печатного издания Библиотеки; ЭК- электронный каталог; ЭКД - электронная копия документа.