

Утвержден приказом  
Министерства культуры  
Российской Федерации

От 22 февраля 2010 г № 87

**Административный регламент  
по предоставлению Министерством культуры Российской Федерации  
государственных услуг по предоставлению библиографической  
информации из государственных библиотечных фондов и информации из  
государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских  
прав**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению Министерством культуры Российской Федерации государственных услуг по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления государственных услуг.

**II. Стандарт  
предоставления государственных услуг**

2. Предоставление государственных услуг осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст.2, 2004, № 35, ст.3607; 2007, № 27, ст.3213; 2008, № 30 (ч.2), ст.3616, № 44, ст.4989, 2009, № 23, ст.2774, № 52 (1 ч), ст.6446);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

Положение о Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 29.05.2008 № 406 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 22, ст.2583; № 42, ст.4825; № 46, ст.5337; 2009, № 3, ст. 378, № 6, ст.738, № 25, ст.3063; 2010, № 21, ст. 2621, № 26, ст. 3350).

3. Организацию предоставления государственных услуг по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав (далее – государственные услуги) осуществляет Министерство культуры Российской Федерации (далее - Минкультуры России). Ответственным за предоставление государственных услуг является Департамент культурного наследия и изобразительного искусства Минкультуры России (далее - Департамент). Участие в работе по предоставлению государственных услуг принимают также федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека», федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская национальная библиотека».

4. Заявителями на предоставление государственных услуг являются любые физические и юридические лица (далее –заявители).

5. Основанием для получения государственных услуг является обращение заявителя на портал [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

6. Конечным результатом предоставления государственных услуг является предоставление в электронном виде информации о библиографических ресурсах и электронных текстовых ресурсах библиотек.

Информация о библиографических ресурсах библиотек представляется заявителю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

Автор,

Заглавие,

Год издания,

Место издания,

ISBN,

Издательство,

Объем документа (в страницах или мегабайтах),

Местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Информация об электронных текстовых ресурсах библиотек, не являющихся объектами авторского права, представляется заявителю в виде электронных копий изданий в графическом формате с распознанным текстом (в отдельных случаях с гиперссылками по оглавлению), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению. Встречающиеся в оригиналах страницы, содержащие иллюстрации, планы, схемы, чертежи и т. д., расположенные цельно на 2 страницах (развороте), в электронных копиях формируются разворотами.

7. Информация о порядке получения государственных услуг представляется на официальном Интернет-сайте Минкультуры России ([www.mkrf.ru](http://www.mkrf.ru)). Непосредственное предоставление государственных услуг в интерактивном режиме осуществляется на справочно-информационном портале «Государственные услуги» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)). Время предоставления

государственных услуг с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

8 Основания для приостановления предоставления государственных услуг либо отказа в предоставлении государственных услуг отсутствуют.

9. Государственные услуги оказываются заявителям в сети Интернет и не требуют специально оборудованных мест для оказания таких услуг.

10. От заявителей не требуются документы для получения государственных услуг (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

11. Государственные услуги предоставляются заявителям бесплатно.

12. Государственная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, проживающих за рубежом.

13. Показателем качества государственной услуги является степень соответствия информации, содержащейся в выданной библиографической или полнотекстовой информации, сведениям, изложенным в запросе.

14. Информирование о порядке предоставления государственных услуг по телефону осуществляется двумя способами: посредством справочного телефона федерального государственного учреждения «Российская государственная библиотека» ("горячей линии") и непосредственно должностными лицами Департамента.

Звонки от лиц по вопросу информирования о порядке предоставления государственных услуг принимаются в соответствии с графиком работы справочной службы федерального государственного учреждения «Российская государственная библиотека». Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Посредством справочного телефона федерального государственного бюджетного учреждения «Российская государственная библиотека» ("горячей линии") в рабочие дни с 9 часов 00 минут до 20 часов 00 минут предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления в электронном виде информации о библиографических и текстовых ресурсах библиотек;
- об адресах Интернет-сайта Минкультуры России, справочно-информационного портала «Государственные услуги»; Интернет-сайтах федеральных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственных услуг;
- о процедуре оформления интернет-запроса для получения государственной услуги.

Аналогичную информацию посредством автоинформатора заявители могут получить в нерабочее время в федеральном государственном бюджетном учреждении «Российская государственная библиотека».

15. Информирование по процедуре предоставления государственных услуг ответственными лицами Департамента производится:

- письменно - на основании письменного обращения;

по телефону отдела библиотек и архивов Департамента;  
через официальный сайт Минкультуры России в Интернете [www.mkrf.ru](http://www.mkrf.ru);  
посредством личного обращения граждан или уполномоченных  
представителей организаций (далее - заявитель).

Электронные обращения граждан принимаются на сайте Минкультуры России [www.mkrf.ru](http://www.mkrf.ru) в разделе "Обратная связь". Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом Департамента и ответственным за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение 15 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственных услуг. Время ожидания заявителем приема должностным лицом - не более 1 часа с момента обращения.

Место нахождения Минкультуры России: 125009, г. Москва, Малый Гнездниковский пер., д. 7/6, строение 1,2.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 125009, г. Москва, Малый Гнездниковский пер., д. 7/6, строение 1,2.

Телефон для справок: (495) 629-62-76, факс (495) 629-60-02.

16. На Интернет-сайте Минкультуры России размещается следующая информация:

режим работы Минкультуры России;  
регламент предоставления настоящей государственной услуги;  
место нахождения экспедиции Минкультуры: 125009, г. Москва, Малый Гнездниковский пер., д. 7/6, строение 1,2.

17. Часы работы экспедиции:

Понедельник - четверг	10.00 - 18.00
Пятница	10.00 - 16.45
Суббота - воскресенье	Выходной день.

18. На официальных Интернет-сайтах Минкультуры России, федерального государственного бюджетного учреждения «Российская государственная библиотека», федерального государственного бюджетного учреждения «Российская национальная библиотека» размещается следующая информация:

- полное наименование и полные почтовые адреса Минкультуры России и федеральных библиотек, принимающих участие в предоставлении государственных услуг;

- номер справочного телефона и автоинформатора организаций, принимающих участие в предоставлении государственных услуг;
- блок-схемы, наглядно отображающие алгоритм выполнения государственных услуг.

19. Справочные номера телефонов федерального государственного учреждения «Российская государственная библиотека» ("горячей линии") и федерального государственного учреждения «Российская национальная библиотека» содержатся в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту, блок-схемы содержатся в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении государственных услуг, требования к порядку их выполнения**

20. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является обращение заявителя.

Заявитель обращается через сеть Интернет к справочно-информационному portalу «Государственные услуги» по адресу [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), формулируя поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения государственной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов» заявитель заполняет следующие поисковые поля (или часть из них):

Автор,

Заглавие,

Год издания,

Место издания,

ISBN,

Издательство.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии библиографической записи (записей).

В случае ответа «Нет в наличии» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

Для получения государственной услуги «Предоставление информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав», заявитель заполняет следующие поисковые поля (или часть из них):

Автор,

Заглавие,

Год издания,

Место издания,  
ISBN,  
Издательство.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии необходимых документов.

В случае ответа «Нет в наличии» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии необходимой информации заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов, просмотреть библиографическую информацию на каждый документ, выбрать из списка необходимый документ и пролистать полный текст выбранного документа постранично.

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

21. Текущий контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами Минкультуры России, ответственными за организацию работы по предоставлению государственных услуг.

22. Персональная ответственность специалистов Минкультуры России закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается актами Минкультуры России.

23. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Минкультуры России или лицом, исполняющим его обязанности.

24. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Минкультуры России.

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

26. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании ежегодных планов работы Минкультуры России) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

27. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия.

28. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

#### **У. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления государственных услуг на основании настоящего Регламента**

29. Заявитель может обратиться с письменной жалобой (или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления государственных услуг на основании настоящего Регламента.

30. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Минкультуры могут быть обжалованы:

Министру культуры Российской Федерации;  
в судебном порядке.

31. Действия (бездействие) и решения организаций, принимающих участие в предоставлении государственных услуг, могут быть обжалованы:

В Министерство культуры Российской Федерации;  
в судебном порядке.

32. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество;  
почтовый адрес, 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.

33. Министр культуры Российской Федерации:

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

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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.

34. Ответ на жалобу подписывается Министром культуры Российской Федерации, его заместителями или Директором департамента культурного наследия и изобразительного искусства.

Ответ на жалобу, поступившую в Минкультуры России, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

35. Письменная жалоба, поступившая в Минкультуры России, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях Министр культуры Российской Федерации или его заместители вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

36. Минкультуры России при получении письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

37. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы 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, направившему жалобу, 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, Министр культуры Российской Федерации, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Минкультуры России. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

38. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц Минкультуры России в судебном порядке (в районный суд общей юрисдикции согласно статье 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст.4532).

Согласно пункту 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов государственной власти в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Действия и решения организаций, принимающих участие в предоставлении государственных услуг, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.



Приложение № 1  
к Административному регламенту по  
предоставлению государственных услуг по  
предоставлению библиографической информации из  
государственных библиотечных фондов и  
информации из государственных библиотечных  
фондов в части, не касающейся авторских прав

Сведения о местонахождении, справочных и контактных телефонах и адресах организаций, принимающих участие в предоставлении государственных услуг по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав

1. Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека»

ул. Воздвиженка, 3/5, Москва, 119019

тел. +7 (495) 622-85-19, +7 (495) 695-57-90 (автоответчик)

факс: + 7 (495) 690-60-62

адрес сайта: <http://www.rsl.ru>

адрес электронной почты: [post@rsl.ru](mailto:post@rsl.ru)

2. Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская национальная библиотека»

ул. Садовая, 8, Санкт-Петербург, 191069

телефон: +7 (812) 310-71-37, +7 (812) 718-85-97

факс: + 7 (812) 310-61-48

адрес сайта: <http://www.nlr.ru>

адрес электронной почты: [office@nlr.ru](mailto:office@nlr.ru)

Приложение № 2

к Административному регламенту по предоставлению государственных услуг по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав

Графические схемы последовательности действий по предоставлению государственных услуг по предоставлению библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав

**Графическая схема**

государственной услуги «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов»

ЗАЯВИТЕЛЬ



**Графическая схема**  
государственной услуги «Предоставление информации из государственных библиотечных фондов, в части не касающейся авторских прав»

