



## МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

### НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН КУЛЬТУРИН МИНИСТЕРСТВО

#### ПРИКАЗ № 30-ос

«31» мая 2018г.

г. Грозный

Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Чеченской Республики государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Законом Чеченской Республики от 13 декабря 2006 года № 48-РЗ «О библиотечном деле Чеченской Республики»

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления Министерством культуры Чеченской Республики государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в новой редакции» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу пункт 1 приказа Министерства культуры Чеченской Республики от 8 февраля 2013 года № 17-ос, приказ Министерства культуры Чеченской Республики от 20 февраля 2016г № 15-ос и приказ Министерства культуры Чеченской Республики от 31 мая 2016г № 36-ос.

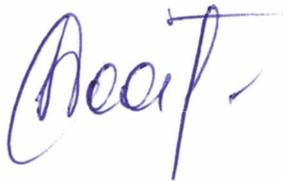
3. Начальнику ГКУ «Управление по обеспечению деятельности Министерства культуры Чеченской Республики» Л.Д. Тимиргаевой обеспечить опубликование настоящего приказа на официальном сайте Министерства культуры Чеченской Республики в течении трех дней со дня его подписания.

4. Заместителю начальника отдела делопроизводства и кадров Департамента организационной работы и кадровой политики Министерства культуры Чеченской Республики А.Р. Нажаеву направить копию настоящего приказа в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Чеченской республике в течении семи дней со дня его опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Р.В. Милькиева.

6. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Министр

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Х-Б.Б. Даев', written in a cursive style.

Х-Б.Б. Даев

Приложение к приказу  
Министерства культуры  
Чеченской Республики  
от «31» мая 2018 года №30-сс

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ  
АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Предметом регулирования Административного регламента предоставления государственной услуги (далее – Регламент) является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – государственная услуга). Регламент разработан Министерством культуры Чеченской Республики (далее – Министерство) в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной услуги, определяет срок и последовательность административных процедур органа, предоставляющего государственную услугу.

**1.2.** Заявителями (получателями) государственной услуги являются любые физические и юридические лица, российские и иностранные граждане, а также лица без гражданства, в том числе проживающие за рубежом (далее – заявители).

**1.3.** Информация о месте нахождения и графике работы, справочные телефоны и адреса официальных сайтов Министерства, ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики», ГБУ «Республиканская детская библиотека Чеченской Республики», ГБУ «Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики» указаны в приложении N 1 к настоящему Регламенту.

**1.4.** Информирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется посредством телефонной связи, письменно и по электронной почте, по адресам, телефонам, указанным в приложении N 1, и при личном приеме непосредственно должностными лицами и специалистами, ответственными за предоставление государственной услуги, а также с использованием информационных стендов, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (адрес: <http://www.gosuslugi.ru>) или информационной системы Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Звонки от заявителей по вопросу информирования о порядке предоставления государственных услуг принимаются в соответствии с графиком работы Министерства и государственных библиотек Чеченской

Республики. 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.

**1.5.** Сведения о графике (режиме) работы органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются на интернет-сайтах, на вывесках при входе в здание, на информационных стендах органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики.

**1.6.** Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется непосредственно в помещениях органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, а также с использованием средств массовой информации, телефонной связи, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общественного пользования, в том числе в сети Интернет, размещения на информационных стендах, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики.

**1.7.** Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

В регламенте используются следующие термины и понятия:

**документ** – материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения (ГОСТ 7.76–96. п. 2.1 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения»);

**справочно-поисковый аппарат** – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5);

**база данных** – набор данных, который достаточен для установления цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.3.1);

**библиографическая запись** – элемент библиографической информации, фиксирующий в документальной форме сведения о документе, позволяющие его идентифицировать, раскрыть его состав и содержание в целях библиографического поиска. (ГОСТ 7.76 – 96, п. 3.2 «Комплектование

фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения»);

**ISBN** – международный стандартный номер книги, уникальный номер книжного издания, необходимый для распространения книги в торговых сетях и автоматизации работы с изданием.

## **2. Стандарт предоставления государственной услуги**

**2.1.** Наименование государственной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

**2.2.** Ответственным органом за предоставление государственной услуги является Министерство. Непосредственными исполнителями по предоставлению государственной услуги являются:

- государственное бюджетное учреждение «Национальная библиотека Чеченской Республики»,

- государственное бюджетное учреждение «Республиканская детская библиотека Чеченской Республики»,

- государственное бюджетное учреждение «Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики».

**2.3.** В процессе предоставления государственной услуги не требуется взаимодействия с иными исполнительными органами государственной власти и организациями.

**2.4.** Результатом предоставления государственной услуги является получение заявителем доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных или неполучение доступа к запрашиваемому справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

**2.5.** Правовым основанием предоставления государственной услуги является Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года №729-р.

**2.6.** Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.: (Собрание законодательства РФ, 2014, №31, ст. 4398).

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

Основами законодательства Российской Федерации о культуре: утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1 (Российская газета, 1992, № 248, 17 ноября; 2009, № 247, 23 декабря).

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

Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (Российская газета, 1995, № 11-12, 17 января; 2008, № 158, 25 июля).

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Российская газета, 2006, №165, 29 июля).

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, 2010, № 5247 (168), 30 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).

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

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Российская газета, 2009, N 226, 27 ноября).

Указом Президента РФ от 31.12.1993 № 2334 "О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию" (Российская газета, 1994, № 4, 10 января; 2000, № 173, 6 сентября).

Постановлением Правительства РФ от 15.08.2006 № 502 "О внесении изменений в Федеральную целевую программу "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)" (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);

Законом Чеченской Республики от 21 июля 2009 г. №50-РЗ «О библиотечном деле в Чеченской Республике» (Вести Республики, 2009 № 151 (1083), 04 августа);

Постановлением Правительства Чеченской Республики от 26 января 2010 г. №7 «Об утверждении Перечня основных направлений бюджетных услуг в области культуры, искусства и кинематографии, Стандартов качества предоставления услуг в области культуры, предоставляемых за счет средств бюджета Чеченской Республики, и Правил проведения оценки соответствия фактически предоставляемых на территории Чеченской Республики бюджетных услуг в области культуры, искусства и кинематографии Стандартам бюджетных услуг в области культуры, искусства и кинематографии» (Вести Республики, 2010 № 25, 10 февраля);

Уставом Национальной библиотеки Чеченской Республики;

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики, регламентирующими правоотношения в установленной сфере, а также настоящим регламентом.

**2.7.** Для получения государственной услуги со стороны заявителя подача документов не требуется.

**2.8.** Государственная услуга предоставляется на официальных Интернет-сайтах библиотек круглосуточно. В случае обращения в библиотеку лично, через законного представителя, по телефону

государственная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы учреждений.

График работы республиканских библиотек:

Государственное бюджетное учреждение «Национальная библиотека Чеченской Республики»

График работы библиотеки:

Понедельник – четверг: с 09.00 до 17.00 (без перерыва)

Суббота – воскресенье: с 09.00 до 17.00 (без перерыва)

Выходной день: пятница

Санитарный день: последний понедельник месяца

Летний режим работы: не меняется

Государственное бюджетное учреждение «Республиканская детская библиотека Чеченской Республики»

График работы библиотеки:

Понедельник – пятница: с 09.00 до 18.00

Выходной день: суббота, воскресенье

Санитарный день: последний четверг месяца

Летний режим работы: не меняется

Государственное бюджетное учреждение «Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики»

График работы библиотеки:

Понедельник – пятница: с 09.00 до 18.00

Выходной день: суббота, воскресенье

Санитарный день: последняя пятница месяца

Летний режим работы: не меняется

**2.9.** При личном обращении и при обращении по телефонам библиотек ответ заявителю дается в момент обращения при наличии свободного компьютера.

**2.10.** Ответы на обращения, поступившие по почте, а также полученные по электронной почте, направляются заявителю в срок, не превышающий 72 часа со дня получения запроса, на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении (или другим указанным в обращении способом).

**2.11.** При получении государственной услуги в помещении библиотек физическим лицам необходимо предоставить читательский билет. Заявителю, не являющемуся пользователем библиотеки, услуга предоставляется по разовому читательскому билету.

**2.12.** Основанием для отказа заявителям в предоставлении государственной услуги является:

- чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства (непреодолимая сила, форс-мажор), технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;

- завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;
- несоответствие обращения содержанию услуги.

**2.13.** Государственная услуга предоставляется бесплатно для всех заявителей.

**2.14.** Информация о порядке предоставления государственной услуги, включая регламент, размещается на официальном интернет-сайте Министерства культуры Чеченской Республики ([www.mk-chr.ru](http://www.mk-chr.ru)), официальных Интернет-сайтах государственных бюджетных учреждений «Национальная библиотека Чеченской Республики» ([www.biblioteka.vipgrozny.ru](http://www.biblioteka.vipgrozny.ru)), «Республиканская детская библиотека Чеченской Республики» ([www.rdb-chr.ru](http://www.rdb-chr.ru)), «Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики» ([www.rsbs-chr](http://www.rsbs-chr)) (далее – сеть «Интернет»), в средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах, информационных бюллетенях).

**2.15.** Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги, а также предоставление сведений о местонахождении, контактных телефонах, адресах официального интернет-сайта и электронной почты, графике (режиме) работы Министерства и библиотек, оказывающих государственную услугу, осуществляется отделом социально-культурной деятельности Министерства по телефону (8712) 22-28-95 ежедневно кроме выходных и нерабочих праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00 и справочными службами библиотек в соответствии с графиками работы, указанными в п.8 регламента.

Телефоны учреждений, оказывающих государственную услугу:

- государственное бюджетное учреждение «Национальная библиотека Чеченской Республики» – (8712) 22-31-53,
- государственное бюджетное учреждение «Республиканская детская библиотека Чеченской Республики» – (8712) 22-31-53,
- государственное бюджетное учреждение «Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики» – (8712)-33-30-98.

**2.16.** Для получения информации о государственной услуге заявители обращаются в библиотеки, обеспечивающие оказание государственной услуги, лично или через законного представителя, по телефону, или путём направления запроса заявителя о получении информации о предоставлении государственной услуги по почте, электронной почте или через официальные Интернет-сайты библиотек. Заполнение бланка запроса при обращении через официальные Интернет-сайты библиотек не требуется.

При ответе на телефонные звонки и устные обращения государственные служащие Министерства и специалисты библиотек подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа или учреждения, в которое обращается заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности государственного служащего Министерства или специалиста библиотеки, принявших звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на государственного служащего Министерства или специалиста библиотеки, обладающего информацией по поступившему обращению, или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**2.17.** При информировании по письменным обращениям, в т.ч. в электронном виде, ответ в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона государственного служащего Министерства или специалиста соответствующего учреждения направляется в виде почтового отправления на почтовый адрес заявителя или в электронном виде – на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

**2.18.** При информировании посредством личного обращения государственный служащий Министерства, специалист библиотеки обязаны принять заявителя в заранее согласованное время в соответствии с графиком работы Министерства и библиотек.

**2.19.** При предоставлении государственной услуги в электронном виде не требуется регистрации запроса заявителя. Государственная услуга предоставляется в интерактивном режиме, непосредственно в момент посещения заявителем Интернет-сайта до момента выхода из него.

**2.20.** Для быстрого и качественного оказания государственной услуги необходимо, чтобы помещение, в котором заявитель желает получить государственную услугу, было оснащено современными техническими средствами, компьютерным и иным электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, техническим условиям и с подключением к сети Интернет.

**2.21.** Показателем доступности государственной услуги является наличие информации об оказании государственной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на стендах в учреждениях культуры, на официальном сайте Министерства, на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

**2.22.** Показателями качества государственной услуги являются:

- актуальность, полнота, достоверность предоставляемой информации, регулярное обновление материалов;

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственной услуги.

**2.23.** Государственную услугу в электронном виде может получить любой заявитель, имеющий современное техническое средство (сотовый телефон, ноутбук и проч.), в любое время, в любом месте с выходом в сеть Интернет.

**2.24.** Помещение библиотек для предоставления государственной услуги оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Рабочее место в помещении библиотек оборудуется персональным компьютером, оснащенным устройствами ввода-вывода информации.

Государственные услуги, оказываемые заявителям в сети Интернет, не требуют специально оборудованных мест для оказания таких услуг.

Кабинет для приема заявителей по вопросам информирования о предоставлении государственной услуги оборудуется вывеской с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности государственного служащего Министерства или специалиста библиотек, осуществляющих информирование о предоставлении государственной услуги;

- времени перерыва на обед.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами.

В помещениях для работы с заявителями размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графику работы, телефоны и адреса библиотек.

Помещение библиотек, рабочее место в помещении библиотек, кабинеты и места для приема заявителей оборудуются с учетом обеспечения доступности указанных объектов для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

**3.1.** Предоставление государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Чеченской Республики включает в себя следующие административные действия:

- регистрация заявителя с оформлением или без оформления договора на библиотечное обслуживание и читательского формуляра, в случае если заявитель обратился лично;

- консультационная помощь сотрудника библиотеки, осуществляющего оказание услуги, в случае, если это необходимо;

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении в библиотеку либо на сайте библиотеки.

В случае обращения заявителя за получением государственной услуги на официальные Интернет-сайты библиотек, регистрация заявителя не требуется.

**3.2.** Основанием для начала оказания государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам

данных Чеченской Республики является обращение заявителя в библиотеку или на официальный Интернет-сайт библиотеки.

**3.3.** Для получения государственной услуги через Интернет-сайты библиотек, 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 необходимой информации получатель услуги может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов, просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

**3.4.** Результат выполнения государственной услуги фиксируется на Интернет-сайте, в разделе «Государственные услуги», услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», «Статистика».

**3.5.** При обращении в библиотеку специалист соответствующей библиотеки выполняет работу по исполнению запроса заявителя и формирует ответ на запрос лично, по телефону, почтой или по электронной почте в виде библиографической записи, содержащей сведения согласно пункту 3.3 регламента.

#### **4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

**4.1.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной услуги, сроков и принятием решений осуществляется государственными служащими Министерства, специалистами соответствующих библиотек и обеспечивается должностными лицами Министерства, ответственными за организацию работы по исполнению государственной услуги.

**4.2.** Текущий контроль осуществляется путем проведения Министерством проверок полноты и качества соблюдения и исполнения государственными служащими Министерства, специалистами соответствующих библиотек положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Чеченской Республики.

**4.3.** Осуществление контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги носит плановый (осуществляется на основании

годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

**4.4.** Порядок проведения плановых проверок указывается в годовом плане Министерства. Плановые проверки проводятся не менее 1 раза в год, внеплановые – в случае поступления жалобы от заявителя.

**4.5.** Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

**4.7.** Должностные лица Министерства, специалисты библиотек, ответственные за предоставление государственной услуги, несут дисциплинарную, административную ответственность за неисполнение (ненадлежащее) предоставление государственной услуги.

**4.8.** Граждане, их общественные объединения, вправе осуществлять контроль на любой стадии предоставления государственной услуги путем получения информации в библиотеках и Министерстве.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу**

**5.1.** Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения государственной услуги, действий (бездействия) должностных лиц и государственных служащих Министерства, специалистов библиотек в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в Министерство.

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

- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, регламентом;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, регламентом;
- отказ Министерства, должностного лица, либо государственного служащего Министерства, специалиста библиотек в исправлении

допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

- приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Чеченской Республики.

**5.2.** Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Министерство по адресу: 364024, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. им. Гайрбекова М.Г., д. 69, [mail@mk-chr.ru](mailto:mail@mk-chr.ru).

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, портала государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**5.3.** Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, либо государственного служащего Министерства, специалиста библиотек, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (в случаях когда жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования, оговариваемые в данном абзаце данные не указываются);

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, соответствующих учреждений, должностного лица, либо государственного служащего Министерства, специалиста соответствующих учреждений;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, соответствующих библиотек, должностного лица, либо государственного служащего Министерства, специалиста соответствующей библиотеки. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**5.4.** Жалоба регистрируется государственным служащим Министерства, ответственным за ведение делопроизводства, в день ее поступления в Министерство.

**5.5.** Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению министром, либо иным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, соответствующих учреждений, должностного лица, либо государственного служащего Министерства, специалиста соответствующих учреждений в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. В случаях, установленных Правительством Российской Федерации, срок рассмотрения жалобы сокращается.

**5.6.** Заявитель вправе получать информацию о ходе рассмотрения письменного обращения. Заявитель вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования обращения.

**5.7.** По результатам рассмотрения жалобы Министерство принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством, соответствующим учреждением, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, регламентом, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

**5.8.** Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения являются:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменном обращении обжалуется судебное решение;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Министерства и специалистов библиотек (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему 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 письменном обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну

(заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

**5.9.** Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте **5.5.** регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**5.10.** В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления министр, либо иное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**5.11.** Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**5.12.** Заявитель может обжаловать решения, действия, бездействие министра, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги, в Правительстве Чеченской Республики.

## Справочная информация о библиотеках

### 1. Государственное бюджетное учреждение **«Национальная библиотека Чеченской Республики»**

Директор: Исраилова Социта Магомедовна

Местонахождение: ГБУ «Национальная библиотека Чеченской Республики»: 363020, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Г.А. Угрюмова, 75

Электронная почта – [nb-chr@](mailto:nb-chr@);

Телефон/факс: 8 (8712)-22-31-53

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

E-mail: [nbchr@](mailto:nbchr@)

График работы библиотеки:

Понедельник – четверг: с 09.00 до 17.00 (без перерыва)

Суббота – воскресенье: с 09.00 до 17.00 (без перерыва)

Выходной день: пятница

Санитарный день: последний понедельник месяца

Летний режим работы: не меняется

### 2. Государственное бюджетное учреждение **«Республиканская детская библиотека Чеченской Республики»**

Директор: Сайдумова Зулай Мадаевна

Местонахождение: ГБУ «Республиканская детская библиотека Чеченской Республики»: 363020, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Г.А. Угрюмова, 75

Телефон/факс: 8 (8712)-22-31-53

Сайт библиотеки: [www.rdb-chr.ru](http://www.rdb-chr.ru)

E-mail: [rdb\\_chr@mail.ru](mailto:rdb_chr@mail.ru).

График работы библиотеки:

Понедельник – пятница: с 09.00 до 18.00

Выходной день: суббота, воскресенье

Санитарный день: последний четверг месяца

Летний режим работы: не меняется

3. Государственное бюджетное учреждение **«Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики»**

Директор: Басханова Айшат Шариповна

Местонахождение: ГБУ «Республиканская специальная библиотека для слепых Чеченской Республики»: 364016. Чеченская Республика, г. Грозный, ул. 8 марта, 41.

Телефон/факс: 8 (8712)-33-30-98.

Сайт библиотеки: [www.rsbs-chr](http://www.rsbs-chr)

E-mail: [rsbs3@](mailto:rsbs3@)

График работы библиотеки:

Понедельник – пятница: с 09.00 до 18.00

Выходной день: суббота, воскресенье

Санитарный день: последняя пятница месяца

Летний режим работы: не меняется

### Форма письменного обращения (запроса) получателя государственной услуги

В ГБУ (название государственной библиотеки, оказывающей государственную услугу) от \_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество физического лица) проживающего по адресу: \_\_\_\_\_ (указать индекс, точный почтовый адрес заявителя) тел. \_\_\_\_\_

#### ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о наличии доступа к справочно-поисковому аппарату ГБУ (название государственной библиотеки, оказывающей государственную услугу), базам данных». \_\_\_\_\_ (указать точное название базы данных).

Нужное подчеркнуть:

- 1) База данных «Книги»;
- 2) База данных «Журналы»;
- 3) База данных «Краеведческой тематики»;
- 4) Другие базы данных;
- 5) Сведения о местонахождении базы данных, в том числе ссылки на базы данных других библиотек Чеченской Республики и России.

Информацию прошу отправить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу,
- выслать по адресу: \_\_\_\_\_  
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя),
- передать электронной почтой e-mail: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_,
- получить лично в руки.

Подпись \_\_\_\_\_ расшифровка подписи \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Образец

## ЖАЛОБА

Кому \_\_\_\_\_  
(наименование органа государственной власти, в который направляется  
письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего  
должностного лица, либо должность соответствующего лица)

От \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по  
которому должен быть отправлен ответ)

Краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий),  
указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с  
вынесенным решением, действием (бездействием) должностного лица.

Перечень прилагаемых документов.

Личная подпись \_\_\_\_\_