"Вестник Правительства Ленинградской области", N 7, 08.02.2012

КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 27 декабря 2011 г. N 42

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА КОМИТЕТА

ПО КУЛЬТУРЕ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА

К ОЦИФРОВАННЫМ ИЗДАНИЯМ, ХРАНЯЩИМСЯ В БИБЛИОТЕКАХ"

В целях реализации Распоряжения Губернатора Ленинградской области от 16.06.2010 N 394-рг "Об утверждении Плана поэтапного перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде в Ленинградской области органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Ленинградской области, а также учреждениями Ленинградской области и муниципальными учреждениями" и Постановлением правительства Ленинградской области от 30.06.2010 N 156 "О формировании и ведении Реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области" приказываю:

1. Утвердить прилагаемый [Административный регламент](#Par30) комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению государственной услуги "Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках".

2. Контроль за исполнением административного регламента возложить на первого заместителя председателя комитета по культуре Ленинградской области Желдину З.В.

3. Признать утратившим силу приказ комитета по культуре Ленинградской области от 27.07.2010 N 39 "Об утверждении Административного регламента Комитета по культуре Ленинградской области по предоставлению государственной услуги "Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках".

Председатель

комитета по культуре

В.Б.Богуш

УТВЕРЖДЕН

приказом

комитета по культуре

Ленинградской области

от 27.12.2011 N 42

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

КОМИТЕТА ПО КУЛЬТУРЕ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К

ОЦИФРОВАННЫМ ИЗДАНИЯМ, ХРАНЯЩИМСЯ В БИБЛИОТЕКАХ"

Общие положения

1. Административный регламент Комитета по культуре Ленинградской области (далее - Комитет) по предоставлению государственной услуги "Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках" (далее - Административный регламент).

2. Государственная услуга предоставляется подведомственными учреждениями комитета по культуре Ленинградской области: Государственным казенным учреждением культуры "Ленинградская областная универсальная научная библиотека" (далее - ЛОУНБ) и Государственным казенным учреждением культуры "Ленинградская областная детская библиотека" (далее - ЛОДБ).

3. Государственная услуга предоставляется по адресам:

193144, Санкт-Петербург, улица Кирилловская, д. 19 - ЛОУНБ, ежедневно, кроме воскресенья и общегосударственных праздничных дней, с 9.30 до 18 часов, в предвыходные и предпраздничные дни до 17.00.

192104, Санкт-Петербург, пр. Мориса Тореза, д. 32 - ЛОДБ, ежедневно, кроме воскресенья, с 9.30 до 18 часов, в предпраздничные дни до 17.00, санитарный день - каждый последний день месяца.

Номера телефонов для справок:

ЛОУНБ: 274-87-67, 274-97-64, 577-42-36. Факс: 274-73-20

ЛОДБ: 552-53-80, 552-33-17,

т/факс 552-95-45

Адреса электронной почты:

ЛОУНБ: info@reglib.ru

ЛОДБ: lodb@rcl.spb.ru

4. Адрес портала государственных и муниципальных услуг:

http://www.gu.lenobl.ru/?rid=262

5. Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется специалистами ЛОУНБ и ЛОДБ в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной почты, посредством размещения в сети Интернет на сайте ЛОУНБ (http://www.reglib.spb.ru), на сайтах ЛОДБ (http://www.deti.spb.ru, http://www.pogodin.lodb.ru, http://www.ringbook.lodb.ru), а также на сайте Правительства Ленинградской области (http://www.lenobl.ru/culture/cul/library/lounb), изданий информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения информации на стендах.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты муниципальных библиотек области, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги, размещаются на сайте ЛОУНБ (адрес), на Региональном сайте детских библиотек (http://www.deti.spb.ru) и приводятся в приложении (не приводится) к Административному регламенту.

6. Требования к местам предоставления государственной услуги:

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: санитарно-эпидемиологические правила и нормативы "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы" имеют номер СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03, а не СанПиН 2.2.2/2.1340-03.

6.1. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03", Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 N 736, нормам охраны труда. Рабочие места специалистов библиотеки аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

Сайты ЛОУНБ и ЛОДБ, с которых производится переадресация к оцифрованным документам, должны содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылка для перехода к оцифрованным документам должна находиться в удобном месте на главных страницах сайтов.

Информация о текстовых ресурсах библиотеки предоставляется получателю в виде электронной копии в графическом формате (в отдельных случаях с гиперссылками по оглавлению), что обеспечивает возможность контекстного поиска по всему произведению.

6.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах с карманами формата A4 в помещениях, предназначенных для предоставления государственной услуги. Сведения об информационных материалах, визуальная и мультимедийная информация отражена на сайте ЛОУНБ (www.reglib.ru), на сайтах ЛОДБ (http://www.deti.spb.ru, http://www.pogodin.lodb.ru, http://www.ringbook.lodb.ru), на сайте Правительства (www.lenobl.ru/culture/cul/library/lounb).

6.3. Места ожидания и предоставления государственной услуги оборудуются:

- Информационными стендами.

- Стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

- Пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет.

- Мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям.

- Первичными средствами пожаротушения.

- Автоматической системой оповещения людей о ЧС.

6.4. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется государственная услуга, установлены вывески с наименованием ЛОУНБ и ЛОДБ.

6.5. Перечень необходимых для предоставления государственной услуги документов:

1. Через вэб-сайты ЛОУНБ и ЛОДБ путем заполнения регистрационной формы:

Электронная форма регистрации для удаленных пользователей.

2. В стенах ЛОУНБ и ЛОДБ:

- Документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка для лиц, не достигших 14 лет (для получения государственной услуги в стенах библиотеки).

- Читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах.

- Контрольный листок - документ, отмеченный специалистом и предъявляемый пользователем при выходе из библиотеки. Предназначен для учета посещений пользователем подразделений библиотеки, контроля за выданными и возвращенными документами.

- Читательский билет - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации.

Требования к документам, представляемым пользователями:

Образцы оформления документов и бланки, необходимые для предоставления государственной услуги в стенах ЛОУНБ и ЛОДБ, предоставляются ЛОУНБ и ЛОДБ в удобном для пользователей месте (читальный зал).

7. Заявителями государственной услуги (далее - пользователи) являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Стандарт предоставления государственной услуги

8. Государственная услуга по "Предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках".

9. Государственная услуга предоставляется подведомственными учреждениями комитета по культуре Ленинградской области: Ленинградским областным государственным учреждением культуры "Ленинградская областная универсальная научная библиотека" (далее - ЛОУНБ) и Государственным учреждением культуры "Ленинградская областная детская библиотека" (далее - ЛОДБ).

10. Результат предоставления государственной услуги - доступ к электронным копиям оцифрованных изданий, хранящихся в библиотеке, с фиксацией учета по счетчику посещений страницы сайта.

11. Сроки исполнения предоставления государственной услуги:

1. Предоставление государственной услуги производится в сроки, зависящие от скорости интернета, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования.

2. Время вывода необходимого документа в электронном виде на компьютер пользователя зависит только от возможности пропускного канала сети Интернет в той точке доступа, откуда осуществляется подключение к серверу ЛОУНБ или ЛОДБ, и загруженности сервера.

В читальном зале библиотеки (откуда производится подключение к серверу ЛОУНБ или ЛОДБ) время ожидания зависит только от загруженности сервера.

12. Основанием для предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя или посредством сети Интернет в ЛОУНБ или в ЛОДБ либо на официальный сайт ЛОУНБ или ЛОДБ.

13. Результат предоставления государственной услуги - доступ к электронным копиям оцифрованных изданий, хранящихся в библиотеке, с фиксацией учета по счетчику посещений страницы сайта.

14. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги (только в том случае, если услуга предоставляется в стенах ЛОУНБ или ЛОДБ):

- Правила пользования ЛОУНБ или ЛОДБ;

- Правила пользования документами в электронном виде.

15. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги.

1. Основанием для приостановления в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с интернетом.

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

- несанкционированное копирование электронных ресурсов на свои носители;

- использование своих оптических компакт-дисков;

- подключение к ПК периферийных и других устройств;

- изменение, удаление любых настроек в программах, установленных на компьютерах, запуск каких-либо программ с внешних носителей.

16. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги:

1. Предоставление государственной услуги производится в сроки, зависящие от скорости интернета, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования.

2. Время вывода необходимого документа в электронном виде на компьютер пользователя зависит только от возможности пропускного канала сети Интернет в той точке доступа, откуда осуществляется подключение к серверу ЛОУНБ или ЛОДБ, и загруженности сервера.

В читальном зале библиотеки (откуда производится подключение к серверу ЛОУНБ или ЛОДБ) время ожидания зависит только от загруженности сервера.

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно

регулирующих предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (с изменениями от 30 декабря 2008 N 6-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 4, ст. 445);

- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 18 декабря 2006 г. N 230-ФЗ (с изменениями от 9 февраля 2009 N 7-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации от 25 декабря 2006 г., N 52 (часть 1), ст. 5496);

- Указом Президента Российской Федерации "О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию" от 31.12.1993 N 2334 (с изменениями Указ Президента РФ от 1 сентября 2000 г. N 1606) (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, N 2, ст. 74);

- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. N Пр-212, опубл. в Российской газете от 16 февраля 2008 г.;

- Федеральным законом "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ч. 1, ст. 3448);

- Федеральным законом "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1 (с изменениями от 21.11.2009 N 261-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009 г., N 48, ст. 5711);

- Федеральным законом "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 9 октября 1992 года N 3612-1 (с изменениями от 21 декабря 2009 N 335-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009 г., N 52 (часть 1), ст. 6411);

- Федеральным законом "О библиотечном деле" от 29 декабря 1994 года N 78-ФЗ (с изменениями от 27.11.2009 N 370-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации от 2 января 1995 г., N 1, ст. 2);

- Федеральным законом "Об обязательном экземпляре документов" от 29 декабря 1994 года N 77-ФЗ (с изменениями от 23.06.2008 N 160-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 28 июля 2008 г., N 30 (часть 2), ст. 3616);

- Федеральным законом "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации от 16 февраля 2009 г., N 7 ст. 776);

- Постановлением Правительства РФ "О внесении изменений в федеральную целевую программу "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)" от 15 августа 2006 г. N 502 (Собрание законодательства Российской Федерации от 11 сентября 2006 г., N 37, ст. 3875);

- Распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р (Собрание законодательства Российской Федерации от 28.11.2009, N 52 (часть 2), ст. 6626);

- Областным законом Ленинградской области "Об организации библиотечного обслуживания населения Ленинградской области общедоступными библиотеками" от 03.07.2009 N 61-оз (Вестник Правительства Ленинградской области от 10.07.2009, N 3, стр. 2);

- Областным законом Ленинградской области "Об обязательном экземпляре документов Ленинградской области" от 30.12.2009 N 116-оз (Вестник Правительства Ленинградской области от 31.12.2009, N 86);

- Перечнем действующих стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД) ГОСТ Р 7.0.2-2006 "Консервация документов на компакт-дисках. Общие требования";

- Уставом Ленинградского областного государственного учреждения культуры "Ленинградская областная универсальная научная библиотека", утвержденным приказом Комитета по культуре Ленинградской области от 20 октября 2003 г. N 178;

- Уставом Государственного учреждения культуры "Ленинградская областная детская библиотека" от 10 октября 2005 г., утвержденным приказом N 141 (с изменениями от 23 марта 2007 г., N 22);

- Правилами пользования библиотекой, утвержденными директором ЛОУНБ от 26.04.2004 N 25-А;

- Правилами пользования детской библиотекой, принятыми на общем собрании коллектива и утвержденными директором ЛОДБ 06.01.1997;

- Манифестом ИФЛА (Международной федерации библиотечных ассоциаций и учреждений) об Интернете (одобрен Правлением ИФЛА 27 марта 2002 г., объявлен ИФЛА 1 мая 2002 г.).

Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения

1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является личное обращение заявителя или посредством сети Интернет в ЛОУНБ или в ЛОДБ либо на официальный сайт ЛОУНБ или ЛОДБ.

2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты ЛОУНБ и ЛОДБ информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании отдела ЛОУНБ или ЛОДБ, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются специалистами ЛОУНБ и ЛОДБ при личном обращении и посредством телефона, электронной почты.

В случае обращения по электронной почте необходимо оставить свои личные данные и контактный телефон для связи. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги (только в том случае, если услуга предоставляется в стенах ЛОУНБ или ЛОДБ);

- Правила пользования ЛОУНБ или ЛОДБ;

- Правила пользования документами в электронном виде;

- Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

3. При обращении заявителя посредством сети Интернет, через вэб-сайты ЛОУНБ и ЛОДБ заполняется регистрационная форма:

Электронная форма регистрации для удаленных пользователей.

4. Поиск необходимой информации, запрашиваемой заявителем. Срок предоставления государственной услуги:

4.1. Предоставление государственной услуги производится в сроки, зависящие от скорости Интернета, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования.

4.2. Время вывода необходимого документа в электронном виде на компьютер пользователя зависит только от возможности пропускного канала сети Интернет в той точке доступа, откуда осуществляется подключение к серверу ЛОУНБ или ЛОДБ, и загруженности сервера.

В читальном зале библиотеки (откуда производится подключение к серверу ЛОУНБ или ЛОДБ) время ожидания зависит только от загруженности сервера.

5. Результат предоставления государственной услуги - доступ к электронным копиям оцифрованных изданий, хранящихся в библиотеке, с фиксацией учета по счетчику посещений страницы сайта.

Формы контроля за исполнением Административного регламента

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Пользователи ЛОУНБ и ЛОДБ могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действиях, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента, Правил пользования ЛОУНБ, Правил пользования детской библиотекой лично, по телефону и по электронной почте библиотеки.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

государственную услугу, а также должностных лиц,

государственных служащих

В части досудебного обжалования:

1. Пользователь вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении срока, некорректном поведении в ходе предоставления государственной услуги, нарушении положения Административного регламента лично, по почте и по электронной почте. Сообщение Пользователя должно содержать следующую информацию:

наименование органа/ФИО должностного лица, в который направляется обращение, фамилию, имя, отчество, место жительства,

почтовый адрес/для юридического лица - полное наименование, почтовый адрес, суть нарушенных прав, действие (бездействие). Предметом обжалования могут быть действия (бездействие) и решения, нарушающие права и свободы Пользователя.

При получении информации о нарушении прав заявителя по почте или электронной почте должностное лицо фиксирует данное обращение в книге регистрации.

2. ЛОУНБ и ЛОДБ при получении заявления об обжаловании выдают Пользователю уведомление о принятии заявления, содержащее координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, телефон), а также дату принятия решения о рассмотрении заявления. Заявление рассматривается на предмет правильности оформления в присутствии Заявителя, в случае наличия ошибок Заявитель может исправить их незамедлительно.

3. Директора ЛОУНБ и ЛОДБ или их заместители при поступлении заявления об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц принимают одно из следующих решений:

- Признать действия (бездействие) должностного лица необоснованными;

- Отказать в удовлетворении заявления об обжаловании с уведомлением Пользователя о причинах отказа.

4. Решение по результатам рассмотрения заявления должно быть направлено Пользователю по почте заказным письмом или передано лично в руки под роспись.

5. Заявление об обжаловании рассматривается ЛОУНБ и ЛОДБ в течение 30 дней с момента его регистрации.

6. В рассмотрении заявления может быть отказано, если:

- в заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст заявления не поддается прочтению.

В части судебного обжалования Пользователь вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемые им решения при предоставлении государственной услуги в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства и арбитражный суд в порядке арбитражного судопроизводства.

1. Пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов или должностных лиц нарушены его права и свободы.

2. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

общий срок - три месяца со дня, когда Пользователю стало известно о нарушении его прав;

один месяц со дня получения Пользователем-гражданином письменного уведомления об отказе вышестоящего органа должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если Пользователем не был получен на нее письменный ответ.

Рассмотрение обращений граждан и личный прием граждан в комитете по культуре Ленинградской области осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Административным регламентом исполнения государственной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции органов исполнительной власти Ленинградской области, входящих в состав Администрации Ленинградской области.

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА

К ОЦИФРОВАННЫМ ИЗДАНИЯМ, ХРАНЯЩИМСЯ В БИБЛИОТЕКАХ

 ┌────────────────────────────────┐

 │ Заявитель │

 └─────────────────┬──────────────┘

 │

 \/

┌──────────────────────────────────────┬──────────────────────────────────┐

│ Обращение посредством сети │ Обращение непосредственно │

│ Интернет │ в стенах библиотек │

└───────────────────┬──────────────────┴──────────────────┬───────────────┘

 │ │

 \/ \/

┌──────────────────────────────────────┬──────────────────────────────────┐

│ Обработка запрашиваемой информации. │ Оформление запроса. │

│ Поиск необходимых документов │ Обработка запроса. │

│ │ Поиск необходимых документов │

└──────────────────────────────────────┼──────────────────────────────────┘

 │

 \/

 ┌────────────────────────────────┐

 │ Получение запрашиваемой │

 │ информации │

 └────────────────────────────────┘