

ЧӐВАШ РЕСПУБЛИКИ
ШӐМӐРШӐ
МУНИЦИПАЛЛӐ ОКРУГЕ
ШӐМӐРШӐ
МУНИЦИПАЛЛӐ
ОКРУГӐН АДМИНИСТРАЦИЙӐ



ЧУВАШСКАЯ РЕСПУБЛИКА
ШЕМУРШИНСКИЙ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
АДМИНИСТРАЦИЯ
ШЕМУРШИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

ЙЫШӐНУ

«___» _____ 20 № ___

ШӐмӐршӐ ялӐ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«05» октября 2023 г. № 827

село Шемурша

Об утверждении административного регламента администрации Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочному аппарату библиотеки, базам данных»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочному аппарату библиотеки, базам данных».

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в периодическом печатном издании «Вести Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Шемуршинского
муниципального округа
Чувашской Республики

А.В. Чамеев

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Шемуршинского муниципального округа
Чувашской Республики
от «05» октября 2023 г. № 827

Административный регламент администрации Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочному аппарату библиотеки, базам данных»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент администрации Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочному аппарату библиотеки, базам данных» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей.

Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица (далее – получатель муниципальной услуги).

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателя муниципальной услуги к информации (библиографическим ресурсам), содержащейся в справочном аппарате, базах данных библиотеки (электронный каталог).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информационное обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется администрацией Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики (далее - Администрация), непосредственно муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики.

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.4. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445; 2009, № 1, ст. 1; 2009, № 1, ст. 2);

Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (ст. 1225-1551) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 52 (1 ч.), ст. 5496; 2007, № 49, ст. 6079; 2008, № 27, ст. 3122, № 45, ст. 5147; 2010, № 8, ст. 777, № 9 ст. 899);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (ред. от 08.05.2010);

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 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 27.07.2010) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (принят ГД ФС РФ 08.07.2006);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ (ред. от 23.07.2008) «Об обязательном экземпляре документов» (принят ГД ФС РФ 23.11.1994);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 23.11.2009) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2010);

Закон Чувашской Республики от 15.06.1998 № 11 (ред. от 27.02.2010) «О библиотечном деле» (Принят ГС ЧР 27.05.1998);

Устав МБУК «ЦБС» Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги

Предоставление доступа к справочному аппарату библиотеки, базам данных Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики.

2.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики.

2.2.1. Информация о библиотеке:

429172, Чувашская Республика, Шемуршинский муниципальный округ, ул. Советская, д.3.

Тел. +8 (83546)2 -39-72.

E-mail: shembibl@cap.ru

Сайт МБУК «ЦБС» Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики <https://shemur.cap.ru/>

2.2.2. Способы получения информации:

при личном посещении библиотеки получателя муниципальной услуги;

с использованием телефонной связи - в виде устного ответа на запрашиваемую информацию;

по электронной почте - в виде ответа на запрашиваемую информацию на адрес электронной почты получателя муниципальной услуги;

2.2.3 Информация, предоставляемая библиотекой:

местонахождение, контактные телефоны, адрес электронной почты (Интернет-сайтов) и режим работы библиотеки;

порядок оказания муниципальной услуги;

справочно-поисковый аппарат и базы данных библиотеки;

обжалование действий (бездействия) должностных лиц библиотеки;

правила пользования библиотекой.

2.3. Виды и сроки предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования.

2.3.1. Индивидуальное устное предоставление муниципальной услуги.

Индивидуальное устное предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами библиотеки при обращении получателя муниципальной услуги за информацией лично, либо по телефону. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные запросы получателей муниципальной услуги должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен

начинаться с информации о наименовании библиотеки, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 5 минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.3.2. Индивидуальное письменное предоставление муниципальной услуги.

Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного запроса получателя муниципальной услуги посредством почтовой связи, в том числе электронной.

Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо библиотеки, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя. Ответ направляется письмом, электронной почтой, в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за информацией или способа доставки, указанного в письменном запросе получателя муниципальной услуги.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного запроса.

Ответ на запрос, полученный по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

2.4 Публичное предоставление муниципальной услуги.

2.4.1. Публичное устное предоставление муниципальной услуги осуществляется:

путем привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением;

путем оформления информационных стендов в помещениях библиотеки, на которых информация предоставляется в соответствии с режимом работы библиотеки, на Интернет-сайте библиотеки - круглосуточно.

2.4.2. Публичное предоставление муниципальной услуги через сеть Интернет.

Процесс оказания услуги через сеть Интернет начинается после формулировки поискового запроса и заполнения поисковой формы на Интернет-сайте библиотеки и зависит от скорости работы Интернет-канала.

2.5. Основания для отказа и приостановления предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги нет.

Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги через сайт библиотеки являются технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

При первичном обращении за услугой в помещении библиотеки, в соответствии с правилами пользования библиотекой и внутренними нормативными актами получатель муниципальной услуги представляет документ, удостоверяющий личность, специалист библиотеки оформляет читательский формуляр или читательский билет.

При обращении через Интернет для получения муниципальной услуги предоставление документов не требуется, достаточно зарегистрироваться на сайте библиотеки.

2.7. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. В помещениях для работы с получателями муниципальной услуги размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям

предоставления муниципальной услуги, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации.

2.7.2. Места в помещении для предоставления муниципальной услуги оборудуются столами и стульями для возможности работы со справочно-поисковым аппаратом.

2.7.3. Муниципальная услуга предоставляется в помещении библиотеки, специально оборудованном персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, электронным базам данных, печатающими устройствами.

2.7.4. Помещение библиотеки, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами и средствами пожаротушения.

2.7.5. Показатели доступности и качества предоставляемой муниципальной услуги.

2.7.6. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, оказываемой в помещении библиотеки:

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно;

режим работы библиотеки установлен с учетом потребностей получателей муниципальной услуги;

специалисты библиотеки оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;

специалисты библиотеки обеспечивают ежедневную каталогизацию поступивших документов и оперативное их отражение в справочно-поисковом аппарате и в базах данных электронного каталога;

специалисты библиотеки осуществляют перевод традиционных карточных каталогов в электронную форму для представления в базах данных электронного каталога;

пользователь муниципальной услуги имеет право самостоятельно осуществлять поиск информации о составе библиотечного фонда и баз данных через систему каталогов и картотек и другие виды библиотечного информирования.

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

3.1. При личном обращении в библиотеку.

3.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос получателя муниципальной услуги.

3.3.Регистрация (перерегистрация) получателя муниципальной услуги. Прием документов для установления личности получателя муниципальной услуги. Регистрация читателя.

3.3.1.Консультирование специалистами библиотеки получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных для самостоятельного и эффективного поиска документов и другой информации.

3.4.Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги посредством обращения получателя муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, размещенных на Интернет-сайте включают в себя:

обращение получателя муниципальной услуги на Интернет-сайт библиотеки;

самостоятельный поиск в базах данных;

регистрация на сайте и получение идентификатора для доступа к дополнительным сервисам;

получение информации о запрашиваемом документе;

3.5. Информация о документе, представляемая получателю муниципальной услуги, содержит следующие данные:

автор;
заглавие;
ISBN№
место издания;
год издания;
издательство;
объем документа (в страницах или мегабайтах);
местонахождение документа.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Внешний контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет директор МБУК «ЦБС» Шемуршинского муниципального округа Чувашской Республики.

4.3. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателя муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.5. Библиотека и должностные лица при предоставлении муниципальной услуги несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Должностные лица несут персональную ответственность, закрепленную в их должностных инструкциях, за:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
достоверность информации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и принимаемых ими решений

5.1. Получатель муниципальной услуги имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц библиотеки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. Получатель муниципальной услуги имеет право обратиться с жалобой лично к руководителю библиотеки, направить письменное обращение.

5.3. Получатель муниципальной услуги может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении или нарушении служебной этики, действиях (бездействии) должностных лиц библиотек, по номерам телефонов, электронной почте, размещенным на сайте администрации округа.

5.4. Получатель муниципальной услуги может в письменном виде оформить свое обращение в «Книге жалоб и предложений». Ответ на обращение получателя муниципальной услуги будет предоставлен в «Книге жалоб и предложений».

5.5. При обращении, жалобе, претензии получателя муниципальной услуги, поступившей в письменной форме срок их рассмотрения не должен превышать 30 дней со дня их регистрации.

5.6. Получатель муниципальной услуги в своем письменном обращении, жалобе, претензии в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, чьи действия он обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, жалобы, претензии, ставит личную подпись и дату.

5.7. По результатам рассмотрения обращения, жалобы, претензии руководителем библиотеки или культурно-досугового учреждения принимается решение об удовлетворении требований получателя муниципальной услуги либо об отказе в удовлетворении обращения, жалобы, претензии.

5.8. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю муниципальной услуги.

5.9. В случае выявления в действиях должностных лиц библиотеки нарушений требований законодательства Российской Федерации, руководитель библиотеки или культурно-досугового учреждения в течение пяти рабочих дней после получения заявления (жалобы, обращения) принимает решения о проведении служебной проверки.

5.10. При подтверждении нарушений требований законодательства Российской Федерации руководитель библиотеки или культурно-досугового учреждения в установленный законодательством срок принимает решение о необходимости применения к должностному лицу библиотеки мер дисциплинарного или иного предусмотренного законодательством Российской Федерации характера.

5.11. Обращение получателя муниципальной услуги считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.12. Получатель муниципальной услуги информируется обо всех принятых по его заявлению (обращению, жалобе) решениях.