

Утвержден
приказом отдела культуры,
туризма и спорта администрации
городского округа город Чкаловск
Нижегородской области
№5 от 04.02.2016г

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»
городского округа город Чкаловск Нижегородской области
по предоставлению услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
муниципальных библиотек, расположенных на территории городского округа город
Чкаловск Нижегородской области»

1. Общие положения

1.1. Наименование услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, расположенных на территории городского округа город Чкаловск Нижегородской области».

1.2. Наименование органа, исполняющего муниципальную услугу:

Предоставление услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа город Чкаловск Нижегородской области (далее – МБУК ЦБС).

МБУК ЦБС является учреждением, подведомственным отделу культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области и включает в себя следующие структурные подразделения:

- центральная библиотека;
- центральная детская библиотека;
- городская библиотека.
- Андреевская сельская библиотека;
- Беловская сельская библиотека;
- Вершиловская сельская библиотека;
- Высоковская сельская библиотека;
- Железовская сельская библиотека;
- Катунская сельская библиотека;
- Котельницкая сельская библиотека;
- Кузнецовская сельская библиотека;
- Новинская сельская библиотека;
- Пуреховская сельская библиотека;
- Сицкая сельская библиотека;
- Соломатовская сельская библиотека;

– Чистовская сельская библиотека.

Ответственными исполнителями услуги являются должностные лица МБУК ЦБС, ответственные за предоставление услуги (далее – должностное лицо, ответственное за предоставление услуги).

1.3. Предоставление услуги осуществляется на основании:

- Конституции РФ ст. 44;
- Гражданского кодекса Российской Федерации Ч. 4;
- Федерального закона от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре» (с изменениями от 23.06.1999, 27.12.2000, 30.12.2001, 24.12. 2002, 23.12.2003, 22.08. 2004 г, 31.12.2005, 03.11, 29.12.2006, 23.07.2008, 21.12.2009, 08.05.2010);
- Федерального закона от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями от 22.08.2004, 26.06.2007, 23.07, 27.10.2008, 03.06, 27.12.2009);
- Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями от 09.01.1996, 17.12.1999, 30.12.2001, 22.08, 2.11, 21.12.2004, 27.07, 16.10, 25.11.2006, 25.10.2007, 23.07.2008, 03.06, 23.11.2009);
- Федерального закона от 06.10.03 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 19.06, 12.08, 28, 29, 30.12.2004, 18.04, 29.06, 21.07, 12.10, 27, 31.12.2005, 2, 15.02, 03.06, 18, 25, 27.07, 16.10, 1, 4, 29.12.2006, 02.03, 26.04, 10.05, 15, 18.06, 21.07, 18.10, 4, 8.11.2007, 10.06, 23.07, 25.11, 03, 25.12.2008, 7.05, 23, 28.11, 27.12. 2009, 05.04, 08.05, 27.07, 28.09, 03, 29.11, 29.12.2010, 20.03., 21.04, 03.05.2011);
- Федерального закона от 08.05. 2010 № 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений" (с изменениями от 27.07, 08, 29.11.2010, 07.02.2011);
- Закона Нижегородской области от 01.11.08 № 147-З «О библиотечном деле в Нижегородской области» (с изменениями от 09.09.2009);
- Распоряжение Правительства Российской Федерации № 729-р от 24.04.2011 «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» -иных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальных правовых актов.
- Устава МБУК ЦБС;
- Правил пользования МБУК ЦБС.

1.4. Внешний контроль за предоставлением услуги осуществляется отделом культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области (далее – отдел культуры, туризма и спорта) и включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения руководителем МБУК ЦБС действующего законодательства, положений настоящего регламента, устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействия) должностных лиц и подготовку ответов на обращения заявителей.

Контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также могут проводиться по конкретному обращению получателя услуги.

1.4.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах отдела культуры, туризма и спорта: Нижегородская обл., г. Чкаловск, пл. В.П.Чкалова, РДКС, каб.5.
Тел/факс: 4-21-60; e-mail: min-kult.chkalovsk@yandex.ru.

1.5. Результатом предоставления услуги является:

– при личном обращении предоставление автоматизированного рабочего места пользователю и обеспечение доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки, удовлетворение информационных потребностей пользователя;

– при письменном обращении предоставление пользователю информации об официальном сайте МБУК ЦБС в сети Интернет (<http://chkalovsk-zbs.narod.ru>), обеспечивающем доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки и удовлетворение информационных потребностей пользователя.

1.6. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом юридическим лицам независимо от организационно-правовой формы и физическим лицам либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее – пользователи).

1.7. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на библиотечное обслуживание на территории Российской Федерации. Персональная ответственность должностных лиц и работников муниципального бюджетного учреждения культуры "Централизованная библиотечная система" городского округа город Чкаловск Нижегородской области закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.8. Регламент муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа город Чкаловск Нижегородской области, подведомственного отделу культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области, по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, расположенных на территории городского округа город Чкаловск Нижегородской области» (далее – регламент) размещен на портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области (<http://www.gu.nnov.ru/>).

2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной услуги.

2.1.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), электронной почте, графике консультирования, адресах сайтов МБУК ЦБС:

– Центральная библиотека:

606541, г. Чкаловск, пл. В.П.Чкалова, д. 1.

Телефоны для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 4-22-62, 4-46-30.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: minkult@simn.ru.

График консультирования:

пн.-пт.: 8⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 10⁰⁰ – 16⁰⁰; сб. – выходной.

Адрес официального сайта МБУК ЦБС: <http://chkalovsk-zbs.narod.ru>.

– Центральная детская библиотека:

606541, г. Чкаловск, ул. Ломоносова, д. 59

Телефон для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 4-20-53.

График консультирования:

пн.-пт.: 8⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 10⁰⁰ – 16⁰⁰; сб. – выходной.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: chk_cbs@sinn.ru.

– Городская библиотека:

606541, г. Чкаловск, ул. Ломоносова, д. 59.

Телефон для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 4-20-53.

График консультирования:

пн.-пт.: 9³⁰–18⁰⁰; вс.: 10⁰⁰–16⁰⁰; сб. – выходной.

– Андреевская сельская библиотека:

606552, д. Андреево, д. 59.

График консультирования:

ср.-чт.-пт.: 10⁰⁰–13⁰⁰.

– Беловская сельская библиотека:

606548, с. Белое, ул. Школьная, д. № 54.

Телефон для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 3-15-77.

График консультирования:

пн.-пт.: 12⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 10⁰⁰–16⁰⁰; сб. – выходной.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: sic5.2008@mail.ru.

– Вершиловская сельская библиотека:

606553, с. Вершилово, ул. Школьная, д. 5.

Телефон для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 3-41-01.

График консультирования:

пн.-пт.: 12⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 10⁰⁰–16⁰⁰; сб. – выходной.

Адрес официального сайта Вершиловской сельской библиотеки: <http://www.vershilovo.jimdo.com>.

– Высоковская сельская библиотека:

606551, д. Высокая, ул. Школьная, д. 5.

График консультирования:

пн.-пт.: 12⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 10⁰⁰–16⁰⁰; сб. – выходной.

– Железовская сельская библиотека:

606547, д. Железово, ул. Центральная, д. 1.

Телефон для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 3-12-69.

График консультирования:

пн.-пт.: 12⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 10⁰⁰–16⁰⁰; сб. – выходной.

Адрес официального сайта Железовской сельской библиотеки: <http://www.zhelezovo.jimdo.com>.

– Катунская сельская библиотека:

606545, с. Катунки, ул. Чкалова, д. 3.

Телефон для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 4-52-85.

График консультирования:

пн.-пт.: 10⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 11⁰⁰ – 18⁰⁰; сб. – выходной.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: catunskaja.biblioteka@yandex.ru.

Адрес официального сайта Катунской сельской библиотеки:
<http://www.katbibl.ucoz.ru>.

– Котельницкая сельская библиотека:

606545, д. Котельницы, ул. Центральная, д. 7.

Телефон для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 3-43-19.

График консультирования:

пн.-пт.: 12⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 10⁰⁰ – 16⁰⁰; сб. – выходной.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: sic1.2005@mail.ru.

Адрес официального сайта Котельницкой сельской библиотеки:
<http://www.kotelbib.jimdo.com>.

– Кузнецовская сельская библиотека:

606549, д. Кузнецово, ул. Советская, д. 1.

Телефон для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 3-63-98.

График консультирования:

пн.-пт.: 12⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 12⁰⁰ – 18⁰⁰; сб. – выходной.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: kyzsic@mail.ru.

Адрес официального сайта Кузнецовской сельской библиотеки:
<http://www.kyznbiblioteka.jimdo.com>.

– Новинская сельская библиотека:

606546, с. Новинки, ул. Школьная, д. 5.

График консультирования:

пн.-пт.: 12⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 9⁰⁰ – 15⁰⁰; сб. – выходной.

– Пуреховская сельская библиотека:

606552, с. Пурех, ул. Ленина, д. 7.

Телефон для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 3-22-45.

График консультирования:

пн.-пт.: 10⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 10⁰⁰ – 17⁰⁰; сб. – выходной.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: biblioteka.mi@yandex.ru.

Адрес официального сайта Пуреховской сельской библиотеки:
<http://www.pureh.jimdo.com>.

– Сицкая сельская библиотека:

606554, с. Сицкое, ул. Клубная, д. 6.

График консультирования:

пн.-пт.: 11⁰⁰–17⁰⁰; вс.: 10⁰⁰ – 16⁰⁰; сб. – выходной.

– Соломатовская сельская библиотека:

606547, с. Соломаты, ул. Советская, д. 6.

Телефон для получения информации, связанной с предоставлением государственной услуги: (831 60) 3-17-82.

График консультирования:

пн.-пт.: 12⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 10⁰⁰ – 16⁰⁰; сб. – выходной.

Адрес электронной почты для направления электронных сообщений по вопросам предоставления услуги: sic2.2007@mail.ru .

Адрес официального сайта Соломатовской сельской библиотеки: <http://www.solbib.jimdo.com>.

– Чистовская сельская библиотека:

606559, с. Чистое, ул. Ленина, д. 5 «А».

График консультирования:

пн.-пт.: 12⁰⁰–18⁰⁰; вс.: 12⁰⁰ – 18⁰⁰; сб. – выходной.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы МБУК ЦБС сокращается на 1 час и прекращается на 1 час раньше.

2.1.4.Порядок получения информации пользователями по вопросам предоставления услуги.

Информирование по предоставлению услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за предоставление услуги.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

– размещения соответствующей информации в сети Интернет на официальном сайте МБУК ЦБС <http://chkalovsk-zbs.narod.ru>;

– использования средств телефонной связи;

– размещения на информационных стендах МБУК ЦБС;

– личного обращения граждан.

Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

– о местонахождении и графике работы МБУК ЦБС;

– о справочных телефонах МБУК ЦБС;

– об адресе официального сайта МБУК ЦБС в сети Интернет, адресах электронной почты структурных подразделений МБУК ЦБС, о возможности получения услуги в электронном виде;

– о порядке получения информации пользователями по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги;

Основными требованиями к информированию по вопросам предоставления услуги являются:

– актуальность;

– своевременность;

– четкость в изложении материала;

–полнота консультирования;

– удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.1.5.Информирование пользователей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

– информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте библиотеки в сети Интернет <http://chkalovsk-zbs.narod.ru>, на региональном портале <http://www.gu.nnov.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>, на информационных стендах, размещенных при входе в помещение библиотеки;

– непосредственного общения пользователей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, по направлениям, предусмотренным пунктом 2.1.4 регламента;

– взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление услуги с пользователями по почте, по электронной почте.

На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

– адреса, номера телефонов и факсов, график работы отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области и МБУК ЦБС, адреса электронной почты отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области и МБУК ЦБС, адрес официального сайта МБУК ЦБС, адреса регионального портала <http://www.gu.nnov.ru>, федерального портала <http://www.gosuslugi.ru>;

– сведения о перечне документов, необходимых для предоставления услуг;

– необходимая оперативная информация по предоставлению услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещение МБУК ЦБС (доконтрольная зона).

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях дается с пометкой «Внимание!».

2.2. Сведения об оплате.

Муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, расположенных на территории городского округа город Чкаловск Нижегородской области» МБУК ЦБС предоставляется безвозмездно.

2.3. Срок предоставления услуги.

2.3.1. При обращении через сеть Интернет к официальному сайту МБУК ЦБС доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных МБУК ЦБС осуществляется в течение всего заявленного времени доступа к сайту.

2.3.2. При личном обращении заявителя в помещениях библиотек МБУК ЦБС оказание муниципальной услуги осуществляется не более 2 часов:

– рассмотрение устного или письменного (отправленного заранее по почте, либо по электронной почте) заявления заявителя о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных МБУК ЦБС (не более 10 минут);

– регистрация (перерегистрация) заявителя – при необходимости (не более 10 минут);

– консультирование заявителя по использованию справочно-поискового аппарата библиотек, баз данных МБУК ЦБС (не более 10 минут);

– предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях библиотек МБУК ЦБС - 1 час 30 минут (при наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещении библиотеки непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для заявителя ограничено до 40 минут).

2.3.3. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в библиотеке пользователей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

– время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения услуги и для консультаций не должно превышать 30 минут;

- время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;
- время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.3.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление услуги, с пользователями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса.

Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении пользователей должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, должно представиться, указав фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный пользователем вопрос;
- в конце устного информирования (по телефону или лично) должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять пользователю (когда и что должен сделать);
- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление услуги исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем библиотеки. Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 5 дней со дня регистрации обращения.

2.4. Перечень документов, необходимых для получения услуги.

2.4.1. Для получения услуги в помещении библиотеки при личном обращении пользователю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

2.4.2. Для получения услуги при письменном обращении пользователь представляет в библиотеку заявление по форме согласно приложению № 1 к регламенту.

Образец заявления для получения услуги можно получить у должностного лица лично, по факсу, на региональном портале <http://www.gu.nnov.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru>.

В случае направления заявления в электронном виде через региональный либо федеральный портал, заявление заполняется в электронном виде согласно представленной на региональном либо федеральном портале электронной форме.

2.5. Порядок обращения в библиотеку для подачи документов при получении услуги.

В случае, указанном в пункте 2.4.2 регламента заявление, являющееся основанием для получения услуги, представляется в библиотеку посредством личного обращения пользователя, либо направления заявления по почте, по факсу либо в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал <http://www.gu.nnov.ru> либо федеральный портал <http://www.gosuslugi.ru> по выбору пользователя.

В случае подачи заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, подтверждает факт его получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты его получения.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы библиотек, указанным в пункте 2.1.1. регламента.

2.6. Основания для отказа в предоставлении услуги.

В случаях, если:

- в письменном обращении не указана фамилия пользователя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается пользователю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении пользователя 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, руководитель библиотеки вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с пользователем по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение;

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУК ЦБС, пользователю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

- причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, пользователь вправе вновь направить обращение в библиотеку.

2.7. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги:

- места, для заполнения запросов о предоставлении услуги, имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- здания и помещения, в которых предоставляется услуга, содержат места для ожидания и приема заявителей;

- служба информирования пользователей оборудована информационным стендом, организованным в соответствии с требованиями пункта 2.1.5 регламента; сенсорным справочным киоском;

- места для ожидания оборудованы стульями, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации;

- количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения – не менее 3;

- помещения МБУК ЦБС специально оборудованы персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных, Интернету; печатающими устройствами.

2.8. Показатели доступности и качества услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению пользователей при обращении за предоставлением услуги и в ходе ее предоставления;

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных пунктом 2.1.5. регламента;

- получение услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;

- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги, регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

– ресурсное обеспечение исполнения регламента.

Соответствие исполнения регламента требованиям к качеству и доступности предоставления услуги осуществляется на основе анализа практики применения регламента.

Анализ практики применения регламента проводится должностными лицами отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области один раз в год.

Результаты анализа практики применения регламента используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.9. Особенности предоставления услуги в электронном виде.

Предоставление услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

– подачи заявления в электронном виде через региональный и федеральный порталы с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном пунктами 2.4.2 и 2.5. регламента;

– получения пользователем сведений о ходе выполнения запроса;

– получение результата услуги в электронном виде в порядке, предусмотренном пунктом 3 регламента.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения в электронной форме.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Регламент муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» городского округа город Чкаловск Нижегородской области (далее МБУК ЦБС), подведомственного отделу культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области, по предоставлению услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек, расположенных на территории городского округа город Чкаловск Нижегородской области» (далее – услуга) устанавливает сроки и последовательность действий (далее – административные процедуры) по предоставлению услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Последовательность и состав выполняемых действий показаны на блок-схеме в приложении № 2 к регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих действий:

– предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении – в день обращения;

– предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении – в срок не более 5 дней.

3.2. Предоставление пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в помещении библиотеки при личном обращении.

3.2.1. Основанием для начала действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

Предоставление услуги заявителю при личном обращении в помещении библиотеки предусматривает предоставление пользователю автоматизированного рабочего места и обеспечение доступа пользователя к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

3.2.2. Услуга предоставляется пользователям в виде электронного документа – библиографической записи, содержащей следующие данные:

– автор;

– заглавие;

- сведения об ответственности;
- ISBN;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа;
- местонахождение документа (в виде краткого названия структурного подразделения библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения документа);
- индекс ББК;
- примечания.

3.2.3. Ответственным за исполнение данного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги:

- проверяет наличие читательского формуляра и его перерегистрацию.

3.2.4. В случае отсутствия читательского формуляра должностное лицо, ответственное за предоставление услуги предлагает пользователю для регистрации в библиотеке заполнить регистрационную карточку по форме согласно приложению № 3 к регламенту.

При предоставлении пользователю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, в вежливой и корректной форме консультирует пользователя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

3.2.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении библиотеки включает в себя:

- занесение должностным лицом, ответственным за предоставление услуги, сведений о пользователе в соответствующую базу данных;
- пользование пользователем справочно-поисковым аппаратом, базой данных библиотеки в течение запрашиваемого времени.

3.2.6. Результатом предоставления услуги является получение пользователем доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещении библиотеки.

Максимальный срок исполнения данного действия составляет не более 1 дня.

3.2.7. Результат выполнения муниципальной услуги фиксируется в Тетради учета выполненных справок, а также в картотеке выполненных справок.

3.3. Предоставление информации пользователю о доступе к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки при письменном обращении.

3.3.1. Основанием для начала действия является поступление в библиотеку письменного обращения пользователя, либо поступление заявления в электронном виде и по почте, по факсу.

3.3.2. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги при письменном обращении заявителя в МБУК ЦБС включают:

- прием и регистрация письменное обращение;
- рассмотрение письменного обращения пользователя, определение информации, необходимой для подготовки ответа;
- осуществление подготовки ответа в доступной для восприятия пользователем форме, с указанием реквизитов официального сайта библиотеки в сети Интернет, обеспечивающего предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки в режиме удаленного доступа по сети Интернет;
- подпись ответа у руководителя библиотеки;
- направление ответа пользователю на письменное обращение по почте, либо выдача ответа на руки под роспись.

В случае взаимодействия с пользователем в электронном виде, письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется пользователю в электронном виде, если об этом указано в заявлении.

3.3.3. Ответственным за исполнение данного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление услуги.

3.3.4. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги в электронном виде являются:

- плановая профилактика оборудования – 1 день (1 раз в месяц);
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет;
- чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства (форс-мажор).

Предоставление услуги возобновляется в случае устранения указанных обстоятельств.

В иных случаях, основания для отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

3.3.5. Результатом исполнения услуги является предоставление пользователю информации, обеспечивающей доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

Максимальный срок исполнения данного действия составляет не более 5 дней.

3.3.6. Результат выполнения муниципальной услуги фиксируется в Тетради учета выполненных справок, а также в картотеке выполненных справок.

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1 Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором МБУК ЦБС.

4.2 Директор МБУК ЦБС организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности работников МБУК ЦБС, осуществляет контроль за исполнением должностных обязанностей работников МБУК ЦБС, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению работников МБУК ЦБС, несет ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4.3 Персональная ответственность должностных лиц и работников МБУК ЦБС закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4 Внешний контроль за предоставлением услуги осуществляется отделом культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области (далее – отдел культуры, туризма и спорта) и включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения руководителем МБУК ЦБС действующего законодательства, положений настоящего регламента, устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействия) должностных лиц и подготовку ответов на обращения заявителей.

4.5 Контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также могут проводиться по конкретному обращению получателя услуги.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе оказания услуги на основании регламента

5.1. В части досудебного обжалования:

Пользователи имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе предоставления услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.3.1. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее – жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя директора МБУК ЦБС по почтовому и электронному адресам и телефонам, указанным в пункте 2.1.2 и 2.1.3. регламента или в отдел культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области (пункт 1.4.1.).

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МБУК ЦБС, указанного в пункте 2.1.3, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) МБУК ЦБС и его должностных лиц, а также отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области устанавливаются муниципальными правовыми актами.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение № 1 к регламенту

В _____
(указать библиотеку)
от _____
ФИО (наименование юридического лица)
Проживающего (ей) по адресу:

телефон: _____
Почтовый адрес: _____
Адрес электронной почты

Заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию

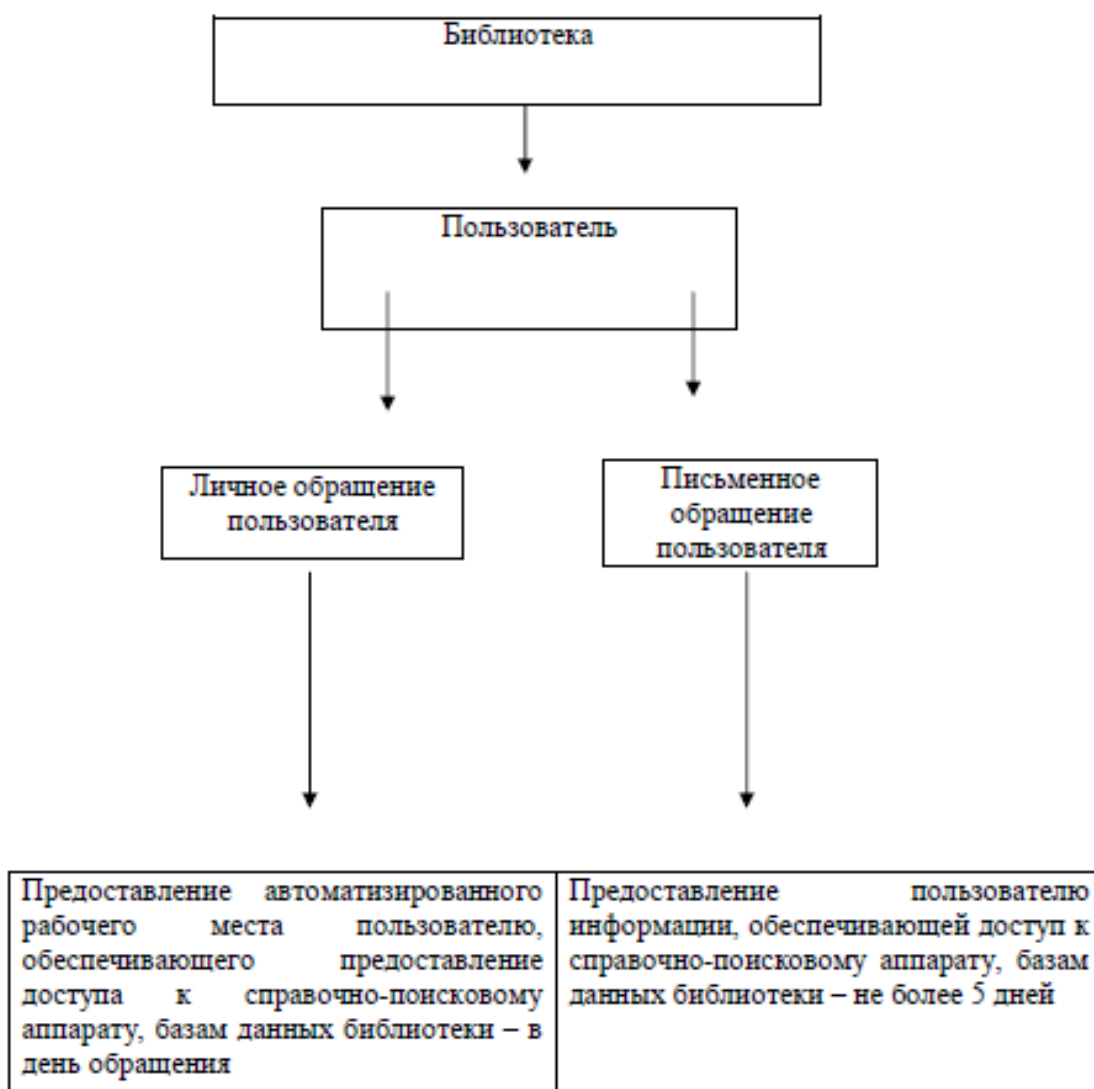
(указать, какие сведения запрашиваются)

Информацию прошу направить

(лично, по почте, по электронной почте)

Подпись _____
/расшифровка подписи/
«__» _____ 20__ г.

БЛОК – СХЕМА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ



Анкета читателя № _____

Фамилия, имя, отчество

Дата рождения

Образование, ученая степень и звание

Место работы

Место учебы (класс, факультет, курс)

Занимаемая должность

Профессия, специальность

Домашний адрес и телефон, адрес электронной почты

Паспорт: серия _____ № _____

кем и когда выдан

С правилами библиотеки знаком и обязуюсь их выполнять.

Подпись читателя

Дата «__» _____ 20 __ г. Библиотекарь

Служебные заметки _____