

УТВЕРЖДЕН

приказом директора
БУ «Национальная библиотека
Чувашской Республики»
Минкультуры Чувашии
от 30.03.2011 № 10

ПОРЯДОК

исполнения бюджетным учреждением «Национальная библиотека Чувашской Республики» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок по исполнению государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - государственная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения государственной услуги.

1.2. Государственную услугу предоставляет БУ «Национальная библиотека Чувашской Республики» Минкультуры Чувашии (далее – библиотека).

1.3. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (ст. 1225-1551) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1);
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (принят ГД ФС РФ 23.11.1994);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Закон Чувашской Республики от 15.06.1998 N 11 "О библиотечном деле" (Принят ГС ЧР 27.05.1998);
- Постановление Кабинета Министров ЧР от 29.04.2009 N 144 "О республиканской целевой программе "Культура Чувашии: 2010 - 2020 годы" в сфере библиотечного дела;
- Стандарты по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД);
- Устав БУ «Национальная библиотека Чувашской Республики» Минкультуры Чувашии;
- Правила пользования БУ «Национальная библиотека Чувашской Республики» Минкультуры Чувашии.

1.4. Получателями государственных услуг являются юридические и физические лица (далее – получатель государственной услуги).

1.5. Конечным результатом предоставления государственной услуги является

свободный и равный доступ получателя государственной услуги к информации (библиографическим ресурсам), содержащейся в справочно-поисковом аппарате, базах данных библиотеки (электронный каталог).

2. Требования к порядку исполнения государственных услуг

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

2.1.1. Информация о библиотеке:

• **Адрес библиотеки:** 428000, Чувашская Республика, г. Чебоксары, пр. Ленина, дом 15.

• **Контактные телефоны:** 23-02-17 (доб. №№ 125, 126, 163).

• **Электронный адрес:** naclibrary@cap.ru; publib@cbx.ru, ibo@publib.cbx.ru.

• **Режим работы библиотеки:**

– начало - 8.00, в воскресенье – 9.00,

– окончание - 20.00, в воскресенье – 18.00,

– выходной день – понедельник.

• **Режим работы библиотеки в летние месяцы:**

– июнь: с понедельника по пятницу – с 9 до 20 часов, в субботу – с 9 до 18 часов, выходной день – воскресенье;

– июль-август: с понедельника по пятницу – с 9 до 18 часов, в субботу – с 9 до 17 часов, выходной день – воскресенье.

• **Последняя среда месяца – санитарный день.**

2.1.2. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении государственной услуги:

• на портале государственных услуг: Чувашской Республики (<http://www.gosuslugi.cap.ru/StateServices.aspx?s=1382&r=1&o=12>);

• на Интернет-сайте Минкультуры Чувашии (<http://gov.cap.ru/main.asp?govid=12>);

• на сайте библиотеки (www.nbchr.ru);

• на информационных стендах в помещениях библиотеки.

2.1.3. Способы получения информации:

• при личном посещении библиотеки получателя государственной 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 государственной услуги;

• в режиме виртуальной справочной службы «Спроси библиотекаря» на сайте библиотеки;

2.1.4. Информация, предоставляемая библиотекой:

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

• порядок оказания государственной услуги;

• справочно-поисковый аппарат и базы данных библиотеки;

• обжалование действий (бездействия) должностных лиц библиотеки;

• правила пользования библиотекой.

2.2. Виды и сроки предоставления государственной услуги.

2.2.1. Сроки предоставления государственной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования.

2.2.2. Индивидуальное устное предоставление государственной услуги.

• Индивидуальное устное предоставление государственной услуги осуществляется должностными лицами библиотеки при обращении получателя государственной 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

государственной 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 государственной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.3. Индивидуальное письменное предоставление государственной услуги.

- Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного запроса получателя государственной услуги посредством почтовой связи, в том числе электронной, или факсимильной.

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

- При индивидуальном письменном информировании ответ направляется получателю государственной 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.

2.2.4. Публичное предоставление государственной услуги.

2.2.4.1. Публичное устное предоставление государственной услуги осуществляется:

- путём 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.

2.2.4.2. Публичное предоставление государственной 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.

- При обращении через виртуально-справочную службу «Спроси библиотекаря» на Интернет-сайте библиотеки - не позднее следующего рабочего дня с момента поступления запроса.

2.3. Основания для отказа и приостановления предоставления государственной услуги.

- Оснований *для отказа в предоставлении государственной услуги нет.*

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

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

2.4.1. При первичном обращении за услугой в помещении библиотеки, в соответствии с правилами пользования библиотекой и внутренними нормативными актами, *для получения читательского билета либо разового пропуска* получатель государственной услуги представляет *документ, удостоверяющий личность.*

2.4.2. При повторном обращении получателем государственной услуги в помещении библиотеки предоставляется читательский билет,

2.4.3. **При обращении через Интернет для получения государственной услуги предоставление документов не требуется**, достаточно пройти авторизацию по имеющемуся идентификатору читательского билета или зарегистрироваться на сайте библиотеки.

2.5. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.5.1. Специалисты библиотеки, предоставляющие государственную услугу, обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками.

2.5.2. В помещениях для работы с получателями государственной услуги размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления государственной услуги, график работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями государственной услуги и ряд дополнительной справочной информации.

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

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

2.5.5. В библиотеке для предоставления государственной услуги созданы комфортные условия для реализации прав инвалидов: лифт, пандус, специализированное рабочее место для слабовидящих получателей государственной услуги и т.д.

2.5.6. Помещение библиотеки, в котором осуществляется предоставление государственной услуги, оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.6. Показатели доступности и качества предоставляемой государственной услуги.

2.6.1. Показатели доступности и качества государственной услуги, оказываемой в помещении библиотеки:

- **государственная услуга предоставляется бесплатно;**
- режим работы библиотеки установлен с учетом потребностей получателей государственной услуги;
- специалисты библиотеки оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении государственной 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;
- материально-техническая база библиотеки позволяет получателю государственной услуги комфортно и своевременно получать государственную услугу.

2.7. Показатели доступности и качества предоставляемой государственной услуги через Интернет-сайт библиотеки:

- услуга доступна любому физическому или юридическому лицу без предъявления каких-либо документов, ограничений по возрасту, вне зависимости от географического положения при наличии автоматизированного рабочего места с доступом в Интернет;
- обновление справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных производится ежедневно.

3. Административные процедуры по предоставлению государственной услуги библиотекой

3.1. Административные процедуры по предоставлению государственной услуги

при личном обращении в библиотеку.

3.1.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является запрос получателя государственной услуги.

3.1.2. Регистрация (перерегистрация) получателя государственной услуги. Прием документов для установления личности получателя государственной услуги. Выдача читательского билета или разового пропуска

Не требуется регистрации, предъявления документов при первом посещении получателя государственной услуги и получения читательского билета или разового пропуска для доступа к справочно-поисковому аппарату (каталогам) в помещении библиотеки.

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

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

- обращение получателя государственной услуги на Интернет-сайт библиотеки;
- самостоятельный поиск в базах данных;
- авторизация при наличии читательского билета, полученного в библиотеке;
- регистрация на сайте и получение идентификатора для доступа к дополнительным сервисам;
- получение информации о запрашиваемом документе;
- запрос через службу «Спроси библиотекаря»;
- обращение через гостевую книгу или на форуме библиотеки.

3.3. Информация о документе, представляемая получателю государственной услуги, содержит следующие данные:

автор;
заглавие;
ISBN;
место издания;
год издания;
издательство;
объем документа (в страницах или мегабайтах);
местонахождение документа.

4. Порядок и формы контроля при предоставлении государственной услуги

4.1. Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления государственной услуги, осуществляется руководителем библиотеки.

4.2. Внешний контроль над полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет Минкультуры Чувашии.

4.3. Контроль над полнотой и качеством предоставления государственной 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 государственной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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.

4.5. Библиотека и должностные лица при предоставлении государственной 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 государственной услуги;
- достоверность информации.

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

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

5.2. Получатель государственной услуги имеет право обратиться с жалобой лично к руководителю библиотеки, направить письменное обращение, претензию по адресам указанным в п. 2.1.1. порядка.

5.3. Получатель государственной услуги может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении положений порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики, действиях (бездействии) должностных лиц библиотек, по номерам телефонов, электронной почте, размещённым на сайте Минкультуры Чувашии, указанный в п. 2.1.2. порядка.

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

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

5.6. Получатель государственной 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 принимается решение об удовлетворении требований получателя государственной услуги либо об отказе в удовлетворении обращения, жалобы, претензии.

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

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

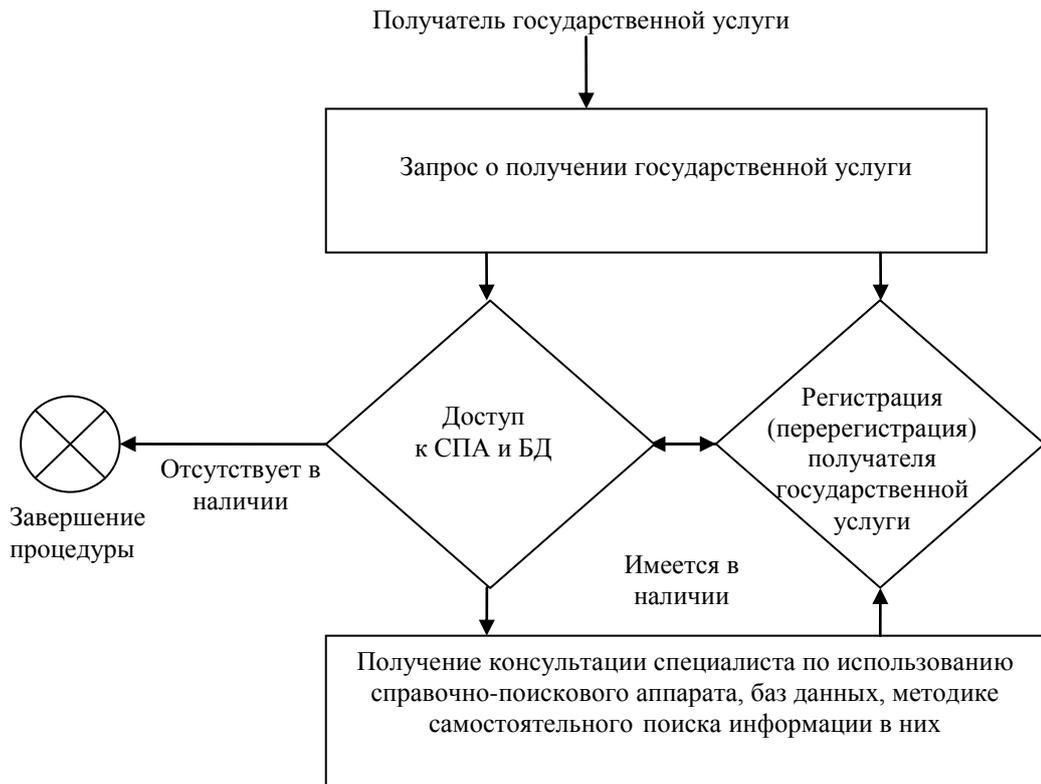
5.10. При подтверждении нарушений требований законодательства Российской Федерации руководитель библиотеки в установленный законодательством срок принимает решение о необходимости применения к должностному лицу библиотеки мер дисциплинарного или иного предусмотренного законодательством Российской Федерации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

5.11. Обращение получателя государственной 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 государственной услуги информируется обо всех принятых по его заявлению (обращению, жалобе) решениях.

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных при личном обращении получателя государственной услуги в помещении библиотеки



1. Традиционные (карточные) каталоги

- 1.1. Алфавитный каталог
- 1.2. Систематический каталог
- 1.3. Алфавитный каталог периодических и продолжающихся изданий
- 1.4. Сводный алфавитный каталог краеведческих и местных изданий
- 1.5. Краеведческий систематический каталог
- 1.6. Алфавитный каталог оригинальной литературы на иностранных языках
- 1.7. Систематический каталог оригинальной литературы на иностранных языках
- 1.8. Сводный алфавитный каталог зарубежных книг
- 1.9. Алфавитный каталог и систематический каталог на книги коллекции «Домашняя библиотека братьев Таланцевых»
- 1.10. Систематический каталог на книги коллекции «Домашняя библиотека братьев Таланцевых»
- 1.11. Алфавитный каталог на дореволюционные (до 1917 г.) издания.
- 1.12. Алфавитный каталог дореволюционных журналов
- 1.13. Алфавитный каталог нотных изданий
- 1.14. Систематический каталог нотных изданий
- 1.15. Алфавитный каталог грампластинок
- 1.16. Систематический каталог грампластинок.

2. Электронный каталог

Состоит из баз данных:

- 2.1. Книги НБ ЧР
- 2.2. Сводный каталог библиотек Чувашской Республик
- 2.3. Сводный каталог-репертуар «Чувашская книга 1981-2000 гг.
- 2.4. Сводный каталог редких и ценных изданий, хранящихся в учреждениях Чувашии
- 2.5. Периодика
- 2.6. Сводный каталог периодических изданий
- 2.7. Чувашика
- 2.8. Статьи НБ ЧР
- 2.9. Статьи МАРС
- 2.10. Календарь знаменательных и памятных дат Чувашской Республики
- 2.11. Изобретатели Чувашии
- 2.12. Высокие технологии
- 2.13. Сводный каталог национальных нотных изданий
- 2.14. Неопубликованные документы и малотиражные издания учреждений культуры.

к Порядку предоставления
 БУ «Национальная библиотека Чувашской
 Республики» Минкультуры Чувашии
 государственной услуги по предоставлению
 доступа к справочно-поисковому аппарату
 библиотек, базам данных

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении государственной услуги по
 предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных
 через Интернет-сайты



Примечание:

Электронный каталог НБ ЧР ведется с 1993 г. С 2006 г. путем ретроввода в Электронный каталог частично внесены следующие разделы Систематического каталога: 22 (Физико-математические науки), 24 (Химические науки), 60 (Общественные науки в целом), 66 (Политика. Политическая наука), 67 (Право. Юридические науки), 68 (Военное дело. Военная наука), 72 (Наука. Науковедение), 74 (Образование. Педагогическая наука), 75 (Физическая культура и спорт), 85 (Искусство. Искусствознание), 86 (Религия. Мистика. Свободомыслие), 87 (Философия), 88 (Психология). Полная информация доступна в традиционных карточных каталогах.

Информация для сайта госуслуг

Государственная услуга
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

Государственную услугу предоставляет
бюджетное учреждение культуры «Национальная библиотека Чувашской Республики» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики

Получатели государственных услуг
юридические и физические лица

Конечный результат предоставления государственной услуги
свободный и равный доступ получателя государственной услуги к информации, содержащейся в справочно-поисковом аппарате, базах данных библиотеки (электронный каталог)

Информация, представляемая получателю государственной услуги, содержит следующие данные о документе:

автор;
заглавие;
ISBN;
место издания;
год издания;
издательство;
объем документа (в страницах или мегабайтах);
местонахождение документа

Информация о библиотеке:

Адрес библиотеки: 428000, Чувашская Республика, г. Чебоксары, пр. Ленина, д. 15.

Контактные телефоны: 23-02-17 (доб. №№ 125, 126, 163).

Электронный адрес: naclibrary@cap.ru; publib@cbx.ru, ibo@publib.cbx.ru.

Сайт библиотеки - www.nbchr.ru;

Режим работы библиотеки:

– начало - 8.00, в воскресенье – 9.00,
– окончание - 20.00, в воскресенье – 18.00,
– выходной день – понедельник.

Режим работы библиотеки в летние месяцы:

– июнь: с понедельника по пятницу – с 9 до 20 часов, в субботу – с 9 до 18 часов,
выходной день – воскресенье;

– июль-август: с понедельника по пятницу – с 9 до 18 часов, в субботу – с 9 до 17 часов,
выходной день – воскресенье.

Последняя среда месяца – санитарный день.

Срок предоставления государственной услуги
в зависимости от используемого вида предоставления государственной услуги

Государственная услуга предоставляется
бесплатно