

## **УТВЕРЖДЕН**

Приказом директора  
ГУК «Чувашская республиканская  
специальная библиотека имени Л.Н.  
Толстого»  
Минкультуры Чувашии  
№ 02-02/4 от 30 апреля 2011 г.

### **ПОРЯДОК**

**исполнения государственным учреждением культуры «Чувашская республиканская специальная библиотека имени Л.Н. Толстого» Министерства культуры, по делам национальностей, информационной политики и архивного дела  
Чувашской Республики государственной услуги  
«Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»**

#### **1. Общие положения**

1.1 Настоящий порядок по исполнению государственной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее - государственная услуга) разработан в целях реализации прав граждан на доступ к информации, повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения государственной услуги.

1.2 Государственную услугу предоставляет ГУК «Чувашская республиканская специальная библиотека имени Л.Н. Толстого» Минкультуры Чувашии (далее - библиотека).

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

- Конституция Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);
- 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) (ред. от 08.05.2010);
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ («Российская газета» от 29.07.2006 г № 165);
- Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 № 77-ФЗ («Российская газета» от 17.01.1995 г., № 11-12);
- Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07. 2010 г. № 210-ФЗ
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 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 N 11 (ред. от 27.02.2010) "О библиотечном деле" (Принят ГС ЧР 27.05.1998);
- Постановление Кабинета Министров ЧР от 29.04.2009 N 144 (ред. от 15.09.2010) "О республиканской целевой программе "Культура Чувашии: 2010 - 2020 годы" в сфере библиотечного дела;

- Стандарты по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД);
- Устав ГУК «Чувашская республиканская специальная библиотека имени Л.Н. Толстого» Минкультуры Чувашии;
- Правила пользования ГУК «Чувашская республиканская специальная библиотека имени Л.Н. Толстого» 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 оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

## 2. Требования к порядку исполнения государственных услуг

2.1 Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

2.1.1 Информация о библиотеке:

- Адрес библиотеки: 428014, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. Р. Зорге, Д. 1.
- Контактная информация: 52-79-24; 52-78-76.
- Электронный адрес: [chrsb@cbx.ru](mailto:chrsb@cbx.ru); [chrsbl@cap.ru](mailto:chrsbl@cap.ru)
- Режим работы библиотеки:
- основной режим работы: понедельник-пятница - с 9 до 18 часов, суббота с 9 до 17 часов, выходной - воскресенье.
- летний режим работы (июль-август): понедельник - пятница - с 9 до 18 часов, выходной - суббота и воскресенье;
- последний рабочий день 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/orgs.aspx7oM2>);
- на Интернет-сайте Минкультуры Чувашии (<http://gov.cap.ru/main.asp?govid=12>);
- на сайте библиотеки (<http://спец-библиотека.рф>);

2.1.3 Способы получения информации о государственной услуге:

- 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;

2.1.4 Информация, предоставляемая библиотекой:

- местонахождение, контактные телефоны, адрес электронной почты (Интернет сайтов) и режим работы библиотеки;
- порядок оказания государственной услуги;
- доступ к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;
- обжалование действий (бездействия) должностных лиц библиотеки;
- правила пользования библиотекой.

2.1.5 Виды и сроки информирования о государственной услуге.

2.1.5.1 Индивидуальное устное информирование о предоставлении 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.

#### 2.1.5.2 Индивидуальное письменное информирование о предоставлении 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.

#### 2.1.5.3 Публичное устное информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется:

- путём привлечения 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.

#### 2.1.5.4 Публичное информирование о предоставлении 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 «Напишите нам...» на Интернет-сайте библиотеки - не позднее следующего рабочего дня с момента поступления запроса.

#### 2.2 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.

2.3 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставлен государственной услуги.

2.3.1 *При первичном обращении за услугой в помещении библиотеки*, в соответствии с правилами пользования библиотекой и внутренними нормативными актами получатель государственной услуги представляет **документ, удостоверяющий личность** и оформляется читательский формуляр, по которому услуга предоставляется многократно в течение года.

2.3.2 При обращении через Интернет для получения государственной услуги предоставление документов не требуется, достаточно послать запрос по электронной почте через службу «Напишите нам...».

2.4 Требования к местам предоставления государственной услуги.

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

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

2.4.3 Места в помещении для предоставления государственной услуги оборудуются столами и стульями.

2.4.4 Государственная услуга предоставляется в помещении библиотеки со специально оборудованном персональными компьютерами, печатающими устройствами

2.4.5 В библиотеке для предоставления государственной услуги созданы комфортные условия для реализации прав инвалидов.

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

2.5 Показатели доступности и качества предоставляемой государственной услуги

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

- **государственная услуга предоставляется бесплатно;**
- режим работы библиотеки установлен с учетом потребностей получателя государственной услуги;
- специалисты библиотеки оказывают квалифицированную справочную консультационную помощь в получении государственной услуги;
- специалисты библиотеки обеспечивают обновление перечня электронных ресурсов, подлежащих предоставлению в рамках государственной услуги;

2.6 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 доступе в Интернет;
- обновление соответствующих разделов Интернет-сайта по мере расширения перечня электронных ресурсов, подлежащих предоставлению в рамках государственной услуги.

### **3. Административные процедуры по предоставлению государственной услуги библиотекой**

3.1 Административные процедуры по предоставлению государственной услуг

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

3.1.3 Консультирование специалистами библиотеки получателя государственной услуги по доступу к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

3.1.4 Предоставление получателю государственной услуги доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе фонду редких книг.

3.2 Административные процедуры по предоставлению государственной услуги посредством обращения получателя государственной услуги к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеке, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, размещенных на Интернет-сайте библиотеки включают в себя:

- обращение получателя государственной услуги на Интернет-сайт библиотеки;
- самостоятельный поиск оцифрованных изданий в электронном каталоге;
- получение информации о запрашиваемом оцифрованном издании;
- обращение через электронную почту или по телефону.

#### **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 к сайте Минкультуры Чувашии, указанный в п. 2.1.2. порядка.

5.4 Получатель государственной услуги может в письменном виде оформить свое обращение в «Книге жалоб и предложений». Ответ на обращение получатель 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 « обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление 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 течении пяти рабочих дней после получения заявления (жалобы, обращения) принимает решения проведения 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.

## **УТВЕРЖДЕН**

Приказом директора  
ГУК «Чувашская республиканская  
специальная библиотека имени  
Л.Н. Толстого»  
Минкультуры Чувашии  
№ 02-02/4 от 30 апреля 2011 г.

### **ПОРЯДОК**

**исполнения государственным учреждением культуры «Чувашская республиканская специальная библиотека имени Л.Н. Толстого» Министерства культуры, по делам национальностей, информационной политики 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 ГУК «Чувашская республиканская специальная библиотека имени Л.Н. Толстого» 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) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 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 (1ч.), 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 N 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 N 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 N 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 N 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 N 11 (ред. от 27.02.2010) "О библиотечном деле" (Принят ГС ЧР 27.05.1998);
- Постановление Кабинета Министров ЧР от 29.04.2009 N 144 (ред. от 15.09.2010) "О республиканской целевой программе "Культура Чувашии: 2010 - 2020 годы" в сфере библиотечного дела;
- Стандарты по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД);
- Устав ГУК «Чувашская республиканская специальная библиотека имени Л.Н. Толстого» Минкультуры Чувашии;
- Правила пользования ГУК «Чувашская республиканская специальная

библиотека имени Л.Н. Толстого» 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: 428014, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. Р. Зорге д. 1.
- Контактная информация: 52-79-24; 52-78-76.
- Электронный адрес: [chrsb@cbx.ru](mailto:chrsb@cbx.ru); [chrsb1@cap.ru](mailto:chrsb1@cap.ru)

Режим работы библиотеки:

- основной режим работы: понедельник-пятница - с 9 до 18 часов, суббота (до 17 часов, выходной – воскресенье).
- летний режим работы (июль-август): понедельник - пятница - с 9 до 18 часов, выходной - суббота и воскресенье;
- последний рабочий день 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/orgs.aspx?д=12>);
- на Интернет-сайте Минкультуры Чувашии (<http://gov.cap.ru/main.asp?govid=12>);
- на сайте библиотеки (<http://спец-библиотека.РФ/>);
- 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;

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 в индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.
- При ответах на телефонные звонки и устные запросы получателя 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, отчества



должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 15 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.

1.1.1. 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 «Напишите нам...» 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 получатель государственной услуги представляет документ, удостоверяющий личность и оформляется читательский формуляр, по которому услуга предоставляется многократно в течение года.

2.5 При обращении через электронную почту для получения государственной услуги предоставление документов не требуется.

2.6 Требования к местам предоставления государственной услуги.

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

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

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

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

2.6.5 В библиотеке для предоставления государственной услуги созданы комфортные условия для реализации прав инвалидов.

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

2.7 Показатели доступности и качества предоставляемой государственной услуги

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

- **государственная услуга предоставляется бесплатно;**
- режим работы библиотеки установлен с учетом потребностей получателя государственной услуги;
- специалисты библиотеки оказывают квалифицированную справочную консультационную помощь в получении государственной услуги;
- специалисты библиотеки обеспечивают ежедневную каталогизацию поступивших документов и оперативное их отражение в справочно-поисковом аппарате; 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.

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

- услуга доступна любому физическому или юридическому лицу (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. Оформление читательского формуляра.

Не требуется регистрации, предъявления документов при первом посещении получателя государственной услуги к справочно-поисковому аппарату (каталогам) помещения 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;
- обращение через электронную почту библиотеки;
- запрос через службу «Напишите нам...»;
- получение информации о запрашиваемом документе.

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

автор;  
заглавие;  
диктор;  
ISBN;  
место издания;  
год издания;  
издательство;  
объем документа (время звучания, 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, размещенным на сайте Минкультуры Чувашии, указанный в п. 2.1.2. порядка.

5.4 Получатель государственной услуги может в письменном виде оформить обращение в «Книге жалоб и предложений». Ответ на обращение получатель 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 направлено письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, чьи действия обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомления, переадресации, обращения, излагает суть обращения, жалобы, претензии, ставит личную подпись и дату.

5.7 По результатам рассмотрения обращения, жалобы, претензии руководитель 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 решение 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 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 заявлению (обращению, жалобе) решениях.