ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. N \_\_\_\_\_\_\_\_

О внесении изменений в постановление Администрации Первомайского района от 06.06.2012 №188 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством постановлений Администрации Первомайского района, во исполнение Федерального закона от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов», ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление Администрации Первомайского района от 06.06.2012 N 188 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» следующие изменения:

1.1. Пункт 4 постановления изложить в новой редакции: «4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Главы Первомайского района по социальной политике Черкашину Ю.Н.»;

1.2. Раздел 2 приложения к постановлению изложить в новой редакции:

«2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1.Наименование муниципальной услуги:

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2.2.Предоставление Услуги осуществляется муниципальным автономным учреждением «Централизованная библиотечная система Первомайского района».

2.3.Результатом оказания Услуги является предоставление библиографической записи об издании (в печатном виде) и (или) электронной информации из базы данных.

2.4.При информировании по письменным обращениям получателей Услуги ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

Ответ на электронное обращение, поступившие через официальные сайты Учреждения (приложение № 1) дается в течение 14 рабочих дней после получения запроса.

По телефонам Учреждения и при личном обращении ответ заявителю дается в момент обращения.

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

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации, часть 4, от 18.12.2006г. № 230-ФЗ;

- Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом от 6 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994г. № 78-ФЗ;

- Федеральным законом от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Законом Томской области "О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области" от 09.10.1997г.

- Уставом муниципального образования "Первомайский район";

- Уставом муниципального автономного учреждения "Централизованная библиотечная система Первомайского района".

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Томской области и муниципального образования «Первомайский район».

2.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты структурных подразделений Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения и структурного подразделения, в который позвонил гражданин; фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, компетентному в этих вопросах.

2.7. Информирование о ходе оказания муниципальной услуги осуществляется специалистами Учреждения при личном контакте с потребителем с использованием средств Интернета, почтовой и телефонной связи, посредством электронной почты.

2.8. Потребитель, с учетом режима работы Учреждения, имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернет или посредством личного посещения Учреждения.

 2.9. При поступлении письменных обращений, ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя.

2.10. Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги:

2.10.1. Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками или настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

2.10.2. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.10.3. Для ожидания приема получателям муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

2.10.4. В месте предоставления муниципальной услуги должны быть созданы условия для обслуживания граждан-инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.11. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.11.1. Граждане, обратившиеся в библиотеку с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами о сроках предоставления муниципальной услуги.

2.11.2. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- по телефону;

- на информационном стенде учреждения;

- по электронной почте;

- посредством личного обращения;

- на сайте в сети Интернет;

- по письменным запросам (обращениям).

2.11.3. При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных в библиотеке предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут. В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если сотрудники библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.12.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на предоставление Услуги и при получении результата предоставления Услуги.

Прием граждан ведется по очереди.

Максимальное время ожидания устанавливается:

- в очереди при подаче заявки на выполнение Услуги – до 15 минут;

- в очереди при получении результата предоставления Услуги – до 15 минут.

2.12.1.Регистрация письменного запроса заявителя о предоставлении Услуги осуществляется в день обращения в срок до 5 мин.

2.12.2. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещении библиотеки, информация предоставляется в соответствии с режимом работы библиотеки.

2.12.3. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

2.12.4 Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом библиотеки не может превышать 10 минут.

2.12.5. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте, ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.13. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги должны быть обеспечены необходимым уровнем доступности, предполагающим:

- при личном обращении в библиотеку - наличие документа, удостоверяющего личность (документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца),

а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

- при обращении через сеть Интернет;

- по электронной почте;

- по письменным запросам (обращениям) - обращение (запрос) получателя муниципальной услуги, оформленное по установленной настоящим административным регламентом форме.

2.14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.15.Основанием для отказа в предоставлении Услуги являются:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего Услугу, решение о которой принято учредителем;

- несоответствие обращения содержанию Услуги;

- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению

- если в письменном обращении гражданина 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 Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае отказа в предоставлении Услуги, заявителю разъясняются причины отказа.

2.16. Учреждение не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги, иных органов местного самоуправления, государственных органов и(или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца; документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания.»

2. Настоящее постановление опубликовать в газете «Заветы Ильича» и разместить на официальном сайте Первомайского района <http://pmr.tomsk.ru/>.

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

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Первомайского района по социальной политике Черкашину Ю.Н.

Глава Первомайского района И.И. Сиберт

Виденькина О.Б.

2-14-53